

**DÉCIMO PRIMER INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
130 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Junio de 2014

Contenido

1. Introducción	7
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	12
2.1. Estado de las solicitudes pensionales	13
2.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS	14
2.2.1. Escenario 8 – 209.338	16
2.2.2. Entregas realizadas por el ISS a partir del 10 de marzo de 2014 (sección especial).....	18
2.2.3. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS	23
2.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	29
2.3.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones	29
2.3.2. Recursos administrativos	35
2.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver	40
2.4. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	46
2.4.1. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender	48
2.4.2. Propuesta de un nuevo modelo de protección constitucional	57
2.5. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	58
2.5.1. Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS.....	59
2.5.2. Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.....	62
2.5.3. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos	62
2.5.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites	62
2.5.5. Calidad de la corrección de historia laboral	63
2.5.6. Hipótesis en las que se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, explicando las razones de este proceder.	66
3. Estrategia de calidad	71
3.1. Introducción	71

3.2.	Calidad en la gestión	79
3.2.1.	En la entrada: suficiencia de la información	79
3.2.2.	En la decisión: legalidad del acto administrativo	89
3.2.3.	En la salida: efectividad de la decisión	115
3.2.4.	Transversal: Consistencia en todas las peticiones del ciudadano.....	123
4.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	133
4.1.	Infraestructura tecnológica	133
4.2.	Infraestructura física	136
4.3.	Recurso humano.....	136
4.3.1.	Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013	137
4.3.2.	Política de incentivos.....	143
4.3.3.	Traslado de personal	145
5.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	151
5.1.	Incremento de expedientes que se han trasladado a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir	151
5.2.	Expedientes del ISS en L. pendientes por entrega a Colpensiones.....	154
5.3.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	164
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos	166
6.1.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	166
6.1.1.	Identificación de tutelas.....	166
6.1.2.	Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver.....	169
6.1.3.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	173
6.1.4.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias	176
6.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	177
6.2.1.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias	177

6.2.2.	Sentencias en contra del ISS.....	183
6.2.3.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	187
6.2.4.	Sentencias radicadas a través de PQRS.....	190
6.2.5.	Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.....	192
6.2.6.	Cumplimiento de sentencias.....	193
6.2.7.	Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales	195
6.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	197
6.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	197
6.3.2.	Resultados del Plan Operativo	201
6.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	212
6.4.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de mayo de 2014.....	212
6.4.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	212
6.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	214
6.4.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	214
6.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	218
6.5.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	219
6.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	221
6.5.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	228
6.5.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	229
6.6.	Auxilios funerarios.....	230
6.7.	Subsidio a la cotización.....	231
6.8.	Traslado de aportes de a los afiliados	233
6.8.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	233
6.8.2.	Cargue aportes no vinculados	235
6.9.	Revocatorias directas pendientes de decidir	236
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	237

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	237
7.2. Plan de Acción y resultados.....	243
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	243
7.2.2. Notificación personal	245
7.2.3. Notificación por aviso.....	245
7.2.4. Notificación masiva	246
7.3. Calidad en el proceso de notificación	247
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	247
8. Atención al ciudadano	249
8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	249
8.1.1. Tiempos de atención	249
8.1.2. Administración de filas y turnos.....	253
8.1.3. Protocolo de Atención Prioritaria	253
8.1.4. Citas previas	256
8.1.5. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC.....	256
8.1.6. Seguimiento al modelo de atención	262
8.1.7. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	265
8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	266
8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	266
8.2.2. Fortalecimiento del servicio	267
8.2.3. Campañas de educación y comunicación al ciudadano	268
9. Indicadores	273
10. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	275
10.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	288
10.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	288

10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (mayo 2014).....	291
10.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	294
10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría general de la Republica 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”	294
10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	295
Anexos.....	296
Anexo 1 – Oficio No. 2014_3345073 del 09 de mayo de 2014	296
Anexo 2 – Oficio No. 100002215 del 15 de mayo de 2014	298
Anexo 3 – Oficio No. 2014_2396807 del 26 de marzo de 2014.....	300
Anexo 4 – Oficio No. 10000_02216 del 15 de mayo de 2014	301
Anexo 5 – Oficio 2014_3067678 del 21 de abril de 2014	302
Anexo 6 – Acta de entrega y recepción de información del 12 de mayo de 2014	304
Anexo 7 – Resultados de los Indicadores de seguimiento	323
Anexo 8 – Cuadros principales	371

DÉCIMO PRIMER INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y AUTO 130 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Dentro de un mes se cumple un año de la comunicación del Auto 110 de 2013 proferido por la Sala Séptima de Revisión de la H. Corte Constitucional. Esta providencia ordenó a Colpensiones disponer de todos los medios necesarios para superar la falla estructural del régimen de prima media detectada a partir de la desatención sistemática de peticiones pensionales elevadas ante el Instituto de Seguros Sociales. En diciembre de 2013 con Auto 320, la situación fue definida textualmente como un “estado de cosas inconstitucional”, y otorgó a Colpensiones una nueva protección frente a las sanciones por desacatos de tutelas hasta el 28 de marzo y el 31 de julio de 2014, fechas que se distribuyeron dependiendo de unas condiciones objetivas de ponderación y distribución de cargas públicas de las personas que habían sido afectadas por dicha falla.

Para Colpensiones ese 28 de marzo y el próximo 31 de julio, se establecieron como metas inamovibles, hitos constitucionales que garantizan que muchos Colombianos tengan resueltas peticiones que llevaban muchos años desatendidas por la antigua administradora, dentro de las cuales muchas tienen que ver con el mínimo vital. Esa es entonces la primera tarea.

En el informe periódico correspondiente al cumplimiento del mes de marzo (IP9), se inició la evaluación final de tal tarea. Ahí Colpensiones evidenció que había resuelto, al 28 de marzo, todos los casos provenientes de la repesa del ISS relacionados con el mínimo vital (grupos prioritarios 1, 2, y 3), con los auxilios funerarios, y con las indemnizaciones sustitutivas. En este momento Colpensiones no tiene por resolver ningún caso correspondiente a los grupos 1, 2 y 3 que un ciudadano hubiese radicado en el ISS y que el ISS en L. hubiese entregado a marzo a Colpensiones¹. De esta manera la primera meta se cumplió en favoreciendo a 106.582 personas.

Para la segunda meta, 31 de julio de 2014, hay 133.398 solicitudes de reliquidaciones y recursos administrativos no resueltos por el ISS (dato a mayo). De estas solicitudes, Colpensiones a la fecha de corte de este informe periódico ha resuelto 92.657, es decir el 70% y, tiene ya tiene programado resolver, antes del 31 de Julio, las restantes 40.741, para finalmente cumplir con la meta ordenada por la H. Corte.

¹ Colpensiones considera que debido a la incertidumbre de inventarios del ISS, en el transcurso de incluso algunos años más, se podrán encontrar algunos casos correspondientes a estos grupos prioritarios, pues se trata de personas que habiendo radicado sus peticiones al ISS, estos no fueron nunca entregados por el ISS en L. y que solo se conocerán a través de nuevas peticiones de los mismos ciudadano. Para estas personas Colpensiones habrá diseñado un canal de atención permanente para privilegiar sus solicitudes por estar en las mismas condiciones objetivas señaladas en los Autos 110 y ss.

En estas condiciones, y luego de un año del inicio de la protección constitucional que la H. Corte otorgo a Colpensiones en el Auto 110, la nueva administradora, gracias al ejercicio de ponderación de cargas publicas diseñado por la Alta Corporación Constitucional, habrá resuelto toda la represa atascada en el antiguo ISS beneficiando a más de 346.585 personas.

Atender toda esa herencia desmedida que el ISS en L. entrego a Colpensiones, trajo consigo una carga adicional en la operación de Colpensiones y un consecuente atraso en sus radicaciones propias sobre la que este informe hace especial énfasis. Colpensiones al 31 de mayo, encuentra que el 95% de las peticiones de prestaciones pensionales que han radicado directamente en sus oficinas tienen un vencimiento de 6 meses o menos. Aunque este periodo de vencimiento es superior al término legal para resolver peticiones de pensión que es de 4 meses, evidencia que también se está avanzando en la tarea de ponerlo al día, pues en algún momento se llegó a tener un atraso de más de 10 meses. De este aspecto también se ocupó la H. Corte, cuando señaló en sus providencias que no se podía descuidar las peticiones diarias que se radicaban en la nueva administradora y, en la protección constitucional concedida en el Auto 320 de 2013, también contempló algunas de estas peticiones (recursos administrativos).

Sobre las peticiones radicadas ante Colpensiones, éstas se han venido resolviendo. A la fecha están tomadas 405.536 decisiones de las 557.030 solicitudes radicadas, es decir, un 73% de avance.

Es necesario reiterar que es gracias al apoyo de la H. Corte que Colpensiones ha podido avanzar de manera ordenada en la solución de los 346 mil casos represados en el ISS y paralelamente en los casos radicados en el día a día de Colpensiones.

Ahora bien, para cumplir la meta completa a 31 de julio, Colpensiones afirmó en los IP8 e IP9 la necesidad de contratar nuevo personal, 500 personas, de las cuales 428 profesionales son necesarios para reconocimiento, teniendo en cuenta sobre todo que, cómo se muestra en este informe, la mayoría de solicitudes por resolver están relacionadas con recursos, los cuales deben estudiarse uno a uno y resolverse de forma manual. Colpensiones también planteó la necesidad de seleccionar el personal de manera focalizada, focalización basada específicamente en la experiencia de la persona relacionada con reconocimiento de pensiones, con el fin de (i) asegurar la calidad de la decisión, y (ii) evitar que un proceso largo de aprendizaje de los nuevos analistas sea un obstáculo para cumplir la meta.

En el IP10 Colpensiones planteó a la H. Corte que con ese personal contratado y el volumen por resolver, la meta del 31 de Julio de poner al día el régimen de prima media (herencia del ISS y las radicaciones realizadas ante Colpensiones) se cumpliría a finales de agosto, incluyendo los nuevos vencimientos que se dan en ese mes.

Como resultado de esta selección de personal focalizado se logró contratar 352 analistas con experiencia en reconocimiento, es decir, el 83% del personal inicialmente identificado como necesario. Adicionalmente, la contratación tomó un tiempo mayor al inicialmente previsto: los últimos analistas fueron contratados en mayo 17, frente a una meta adicional de contratarlos en abril. Finalmente, 15 personas debieron ser retiradas debido a su baja productividad. En suma, en este momento de las 424 personas necesarias para cumplir las metas la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 337, y el último grupo fue contratado el 17 de mayo.

Estos hechos, a los cuales se adiciona nueva información de las radicaciones en Colpensiones, llevaron a la entidad a revisar el cumplimiento de las metas a agosto, tal y como las había reportado en el IP10. En este momento Colpensiones (i) agotó las fuentes de personal, logrando contratar efectivamente el 79% del personal con la experiencia requerida, y (ii) luego de un mes contando con un grupo grande del nuevo personal, tiene más clara la capacidad de producción por analista antiguo y nuevo.

Frente a este panorama, Colpensiones en este informe periódico consulta a la H. Corte dos temas importantes. El primero, dos posibles formas de priorizar la resolución de las solicitudes de reconocimiento presentadas ante Colpensiones que están pendientes por atender y que tienen vencimiento de términos legales (presentadas en la sección 2.4.1):

- i. Escenario No. 1 en que se avanza en la producción con criterios de protección al mínimo vital, y
- ii. Escenario No. 2 en el que avanza en la producción con criterios de derecho de turno y mínimo vital.

Esto lleva a la segunda consulta y respetuosa solicitud a la H. Corte Constitucional: un modelo de protección constitucional para que Colpensiones logre superar de manera definitiva el estado de cosas inconstitucional, poniendo al día todo el régimen de prima media de una manera ordenada y priorizada (solicitud presentada en la sección 2.4.2), así como medidas que permitan que Colpensiones continúe utilizando los recursos y las medidas que viene desarrollando para lograrlo tales como la mantener el personal con el que cuenta actualmente, la infraestructura física y tecnológica para ello.

El modelo de Colpensiones y que se explica en este informe muestra que, cumpliendo la meta de solucionar toda la herencia del ISS antes del 31 de Julio, el atraso estructural del régimen de prima media estará completamente al día en octubre del presente año. Sin embargo, existen otros hechos sobrevinientes adicionales. Un hecho claro es la existencia de 14.373 tutelas con respuesta parcial debido a la falta de documentación. De estas, se calcula que un 80% correspondan a reconocimiento, lo cual aumentaría el número de solicitudes por resolver en por lo menos medio mes más.

Finalmente, en este último esfuerzo para poner al día el régimen de prima media, la judicialización, sumada a la falta de personal si Colpensiones no puede continuar un tiempo más con los trabajadores contratados por obra o labor, volvería a poner en riesgo la estabilidad de la entidad. Por un lado, así la herencia del ISS se haya resuelto, no podría culminar la resolución del problema estructural del régimen de manera ordenada, en la medida en que debería resolver de acuerdo a la judicialización, y, por otro lado, con menos personal el atraso de las peticiones radicadas ante la entidad aumentaría.

Considerando este estado de cosas, muy respetuosamente se pondrá a consideración de la H. Corte que se estudie la posibilidad de diseñar un nuevo modelo de protección adicional hasta diciembre del presente año, con el fin de lograr la estabilización definitiva de la entidad y con ello una solución duradera al atraso del régimen de prima media.

Punto a parte de lo anterior, pero absolutamente congruente, es el tema de la calidad en los actos administrativos que expide Colpensiones. El Auto 130 de 2014, ha sido una providencia explícita en la necesidad de implementar todas las acciones necesarias para que las decisiones de Colpensiones se ajusten a la normatividad y a los precedentes jurisprudenciales. Desde el IP6 Colpensiones ha venido reportando diferentes planes para mejorar la calidad, pero en este informe Colpensiones enfatiza en esta materia. Hace una revisión a todo el modelo propuesto y, presenta de manera ordenada y consistente, como la calidad se introduce a lo largo de todo el proceso de la solución de las solicitudes de los ciudadanos (es decir, a la entrada, en la decisión, y a la salida), también se presenta los objetivos, los lineamientos estratégicos, las actividades, en los casos donde se cuenta con medición, los resultados y, en el capítulo de indicadores se introducen lo que la H. Corte solicito en el auto antes mencionado.

Un tema importante que también se considera en este informe es el relacionado con la calidad que reporta la Procuraduría General de la Nación. En el capítulo 10mo se demuestra como Colpensiones ha reportado a través de la Mesa Técnica 7.054 respuestas de los 9.807² quejas elevadas por los ciudadanos a la PGN y Defensoría del Pueblo hasta la fecha, es decir, un porcentaje de evacuación correspondiente al 71.92%. Esto se ha implementado a través de un doble filtro al interior de Colpensiones: las áreas involucradas resuelven la queja y los funcionarios de la Mesa Técnica de Colpensiones revisan la calidad de estas decisiones antes de entregar las respuestas a los órganos de control.

Es pertinente señalar que una vez son entregados los casos tanto a la Procuraduría como a la Defensoría, se han generado devoluciones por parte de éstos órganos de control por considerar

² Es de resaltar que del total de quejas recibidas (9.806) desde la instalación de las Mesas Técnicas, 9.268 de ellas provienen de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, Procuradurías Primera y Segunda Distrital y Procuradurías Delegadas en lo Judicial de Medellín y Barranquilla. Así mismo, 538 quejas provienen de la Defensoría del Pueblo. Al trámite de las anteriores quejas se suman 3.941 casos que fueron resueltos por Colpensiones frente a una indagación preliminar (IUS 2013-14143) iniciada en octubre del 2013 por parte de la Procuraduría. El total de casos de la PGN asciende entonces a 13.209.

que no satisfacen la pretensión del usuario. De la totalidad de respuestas entregadas, se han devuelto a Colpensiones 336 casos por parte de la Procuraduría Delegada y la Defensoría del Pueblo, es decir, el 4.76 % de lo entregado. De todas maneras el objetivo de Colpensiones es reducir a cero este porcentaje, y, más allá, garantizar la calidad de todas las decisiones. Por esta razón, como se dijo arriba, este capítulo presenta de manera organizada la estrategia de calidad hasta ahora implementada, y los pasos a seguir.

Finalmente, otro de los aspectos fundamentales planteados por la H. Corte en el Auto 130 de 2014 se relaciona con la completitud de la historia laboral. En el fundamento jurídico 12 plantea su preocupación sobre la principal causa de la decisión frente a un recurso: el 64.87% se debe a aumento en el número de semanas. Frente a esto, Colpensiones presenta en la sección 2.4 de este informe los avances en corrección de historia laboral (de 1.062.752 solicitudes de corrección de historia laboral ha resuelto 1.027.49, registrando un avance acumulado del 97%), el proceso mismo de corrección de historia laboral, y las hipótesis por las cuales en algún momento se abstiene de incluir semanas en la historia laboral y sus razones, y en el capítulo 3 de Calidad presenta las acciones que ha desarrollado para corregir con calidad las historias laborales.

Como se ha sostenido en varios escenarios y que es importante ahora mencionar, Colpensiones considera que su principal labor, después de poner al día el régimen de prima media, es acompañar al ciudadano a lo largo de su vida laboral a construir y conocer su historia laboral. Este ejercicio evitaría que el ciudadano sólo conozca su historia laboral cuando cumple la edad de pensión, y en la cual se encuentren inconsistencias de hace muchos años, algunas complejas para corregir. Para esto se ha lanzando una campaña de corrección de historia laboral, que consiste en una comunicación directa con el ciudadano. Entre principios de abril y finales de mayo Colpensiones envió el extracto de su historia laboral a 1.261.242 de sus afiliados (el 55% de los afiliados activos), invitándolos a revisarla y comunicarse con Colpensiones si se consideran que no está acorde. Para el 45% restante, está mejorando la contactabilidad para enviar en los próximos meses los restantes extractos de historia laboral.

Colpensiones considera que si bien es necesario tomar acciones sobre las historias laborales pasadas, en especial las relacionados con personas en edad de pensión y pre-pensionadas, también lo es hacia adelante, es decir sobre las historias laborales de afiliados de todas las edades, invitándolos y acompañándolos a revisar de manera permanente actualizada su historia laboral.

Además de lo dicho este informe presenta los capítulos tradicionales y que se han venido alimentado con las nuevas peticiones de la H. Corte. Como novedad, se presenta una reestructuración en la presentación del informe, en el capítulo 2 se presentan los avances en la gestión, y dada la importancia de la calidad, esta se presenta de ahora en adelante en el capítulo 3. De ahí en adelante se mantiene el orden que se traía en los informes anteriores.

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

Este capítulo presenta los resultados más significativos de la gestión de Colpensiones relacionados con el cumplimiento de las metas dispuestas 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, como se mencionó en el IP10³ se reitera 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.

Ahora bien, 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 31 de mayo ha resuelto 7.307 correspondientes al 64,20% con la siguiente distribución: 3.058 del grupo 1 equivalentes al 99,97%; 208 del grupo 2 equivalentes al 99,52%; 197 del grupo 3 equivalentes al 100%; y 3.844 del grupo 4 equivalentes al 48,56%. Los faltantes del grupo 4 corresponden a 152 solicitudes de indemnización, 1.077 auxilios funerarios y 2.843 solicitudes de reliquidación.

Por su parte, de los 1.384 expedientes adicionales recibidos durante el mes de abril por parte del ISS en L., con corte al 31 de mayo Colpensiones ha resuelto 763 correspondientes al 55,13%, con la siguiente distribución: 466 del grupo 1 equivalentes al 92,46%; 38 del grupo 2 equivalentes al 97,44%; 29 del grupo 3 equivalentes al 87,88% y 230 del grupo 4 equivalentes al 28,47%. Los faltantes del grupo 4 corresponden a 47 solicitudes de indemnización, 316 auxilios funerarios y 215 solicitudes de reliquidación.

Finalmente, con respecto de los 713 expedientes de reconocimiento recibidos en el mes de mayo por parte del ISS en L., a la fecha se han resuelto 61 correspondientes al 8,56%. Las solicitudes faltantes corresponden a 256 del grupo 1, 13 del grupo 2, 3 del grupo 3, 25 solicitudes de indemnización, 77 auxilios funerarios y 278 solicitudes de reliquidación.

En suma, la meta de cumplimiento ordenada por la H. Corte Constitucional para el 28 de marzo, relacionada con los grupos prioritarios 1, 2 y 3, los auxilios y las indemnizaciones se cumplió, y respecto a los expedientes relacionados entregados después del 10 de marzo se ha resuelto el 92,7%, correspondiente a 4.034 casos de un total de 4.351.

³ Ver IP10, sección 5, página 76.4

2.1. 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 operaciones⁴.

Sobre el particular se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de mayo de 2014, Colpensiones ha resuelto 711.063 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, 305.527 de la Represa del ISS y 405.536 de día a día. De las 405.536 solicitudes de día a día se han concedido 228.401 y negado 148.049, adicionalmente se han gestionado 21.086 y cerrado 8.000 solicitudes; es decir, se ha concedido el 60,7% y se ha negado el 39,3%⁵.

De igual forma, desde la expedición del Auto 110 de 2013 se han resuelto 181.758 solicitudes de represa del ISS, de las cuales se han concedido 49.756 (37,7%) y negado 81.934 (62,2%)⁶, adicionalmente se han gestionado 8.345, cerrado 40.300, y 1.423 solicitudes cuentan con respuesta parcial.

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que las gestionadas y cerradas 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 la respuesta parcial corresponde a los casos en los 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:

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: ver secciones 2.2.3 y 2.3.1., 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: sección 6.5
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: secciones 2.2.3 y 2.3.1., bien se trate de la Represa del ISS o del día a día de Colpensiones.

⁴ 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 7 Resultados de Indicadores, del presente informe.

⁵ Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 21.086 gestionados ni los 8.000 cerrados.

⁶ Estos porcentajes no incluyen en el denominador los gestionados, los cerrados no los de respuesta parcial.

2.2. 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, esta sección retoma la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores. 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 especial⁷ 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 15.460, 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 24.515 del Grupo 4 están pendientes por atender.
- 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 31.915, 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 32.918, 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 33.071 del Grupo 4.

⁷ Ver IP9, sección 5.2.2.

- 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 33.796 del Grupo 4.⁸
- 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 35.252 del Grupo 4 por resolver.⁹
- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en L. al 10 de marzo de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 35.711¹⁰ del Grupo 4.

El cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso del ISS pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 31 de mayo 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 2.2 - Cuadro 1)

⁸ 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.

⁹ Ídem.

¹⁰ Ídem.

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 31 de mayo 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	28/02/2014				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.		33.494	83.925	88.130	89.100
Subtotal		83.507	164.906	172.136	173.627
Pendientes Grupo 1.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 2.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 3.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 4.		15.460	33.796	35.252	35.711
Subtotal		15.460	33.796	35.252	35.711

2.2.1. 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 31 de mayo para el escenario completo es del 82,94%, correspondiente a 173.627 solicitudes resueltas de los cuatro grupos y el 17% por resolver son 35.711 solicitudes del grupo 4.

El avance para el grupo 4 es del 71,39%, con 89.100 solicitudes resueltas (incluyendo los 5.614 auxilios funerarios recibidos) y 35.711 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes

pendientes es de 35.709 para personas con solicitud de reliquidación y 2 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva.

De acuerdo con lo manifestado en el IP10¹¹, el Cuadro 2 presenta los avances y las solicitudes pendientes del grupo 4, dado que los demás grupos se encuentran atendidos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		may-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
TOTAL	209.338	155.044	54.294	159.045	50.293	173.627	35.711	82,94%	
Grupo 4 (corriente)									
	124.811	70.587	54.224	74.518	50.293	89.100	35.711	71,39%	31 de julio

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		may-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	102.754	48.619	54.135	52.463	50.291	67.045	35.709	65,25%	31 de julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.391	52	16.441	2	16.441	2	99,99%	31 de julio
Auxilios Funerarios	5.614	5577	37	5614	0	5.614	0	100,00%	
Total Grupo 4	124.811	70.587	54.224	74.518	50.293	89.100	35.711	71,39%	

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 126 casos de indemnización sustitutiva y 19 de auxilio funerario con respuesta parcial, solicitando soportes adicionales indispensables para la decisión de la prestación. Adicionalmente, existen 612 casos de los grupos 1, 2 y 3 con respuesta parcial, discriminados así: 370 casos del grupo 1, 100 casos del grupo 2 y 142 casos del grupo 3. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 3)

¹¹ Ver IP10, sección 5.2.1, página 80.

Capítulo 2.2 – 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	54.405	370	54.775	100,00%
Grupo 2	12.464	100	12.564	100,00%
Grupo 3	17.046	142	17.188	100,00%
Total	83.915	612	84.527	100,00%

2.2.2. 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 otro tipo 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 31 de mayo de 2014 se han decidido 7.307 y quedan pendientes por resolver 4.074. De estas, están pendientes por atender 2 casos de los grupos 1, 2 y 3, lo que significa un avance del 99,95%; 1.229 solicitudes de indemnizaciones y auxilios; y 2.843 reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 4)

Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante marzo de 2014.

Estado de atención - Corte Mayo de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	260	0	100,00%
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	900	0	100,00%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	1.146	0	100,00%
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	84	0	100,00%
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	450	1	99,78%
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	218	0	100,00%

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Subtotal Grupo 1	3.303	244	3.059	3.058	1	99,97%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	172	1	99,42%
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36	36	0	100,00%
Subtotal Grupo 2	232	23	209	208	1	99,52%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	197	0	100,00%
Subtotal Grupo 3	213	16	197	197	0	100,00%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	3.426	2.843	54,65%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210	133	1.077	10,99%
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	285	152	65,22%
Subtotal Grupo 4	8.703	787	7.916	3.844	4.072	48,56%
TOTAL	12.451	1.070	11.381	7.307	4.074	64,20%

Cabe anotar que en este reporte se incluye la gestión de 524 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 445 casos del grupo 1, 26 casos del grupo 2 y 32 casos del grupo 3. En el caso del grupo 4, tiene respuesta parcial 1 caso de auxilio funerario y 20 casos de indemnización sustitutiva. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 5)

Capítulo 2.2 – Cuadro 5. Consolidado grupos 1, 2 y 3 –Corte Mayo de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	2.613	445	3.059	99,97%
Grupo 2	182	26	209	99,52%
Grupo 3	165	32	197	100,00%
Total	2.960	503	3.465	99,94%

Por otra parte, durante el mes de abril de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 1.454 nuevos expedientes, de modo que al corte del mes de abril Colpensiones había recibido 351.570 expedientes en total, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del IP10¹².

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 70 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 1.454 expedientes recibidos, 1.384 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales, a 31 de mayo de 2014 se han decidido 763 y quedan pendientes por resolver 621. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, faltan por resolver 406 solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 6)

¹² Ver IP10, sección 2.1, página 10.

Capítulo 2.2 - 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	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	23	2	21	20	1	95,24%
Grupo 1 Mayor A 74	243	2	241	225	16	93,36%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	137	5	132	127	5	96,21%
Grupo 1 Sin Información	13	0	13	9	4	69,23%
Grupo 1 Sobrevivientes	72	3	69	61	8	88,41%
Grupo 1 Subsidiado	30	2	28	24	4	85,71%
Subtotal Grupo 1	518	14	504	466	38	92,46%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	34	1	33	32	1	96,97%
Grupo 2 Sobrevivientes	6	0	6	6	0	100,00%
Subtotal Grupo 2	40	1	39	38	1	97,44%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	33	0	33	29	4	87,88%
Subtotal Grupo 3	33	0	33	29	4	87,88%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	462	44	418	203	215	48,56%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	341	9	332	16	316	4,82%
Grupo 4 Indemnizaciones	60	2	58	11	47	18,97%
Subtotal Grupo 4	863	55	808	230	578	28,47%
TOTAL	1.454	70	1.384	763	621	55,13%

Cabe anotar que esta información incluye la gestión de 142 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 132 casos del grupo 1, 7 casos del grupo 2 y 3 casos del grupo 3. El grupo 4 no presenta casos con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Consolidado grupos 1, 2 y 3 –Corte Mayo de 2014

Grupo	Decisiones con respuesta completa	Decisiones con respuesta parcial	Solicitudes	Avance
Grupo 1	334	132	504	92,46%
Grupo 2	31	7	39	97,44%
Grupo 3	26	3	33	87,88%
Total	391	142	576	92,53%

Adicionalmente, durante el mes de mayo de 2014 el ISS en L. efectuó la entrega de 7.681 nuevos expedientes, con lo cual a la fecha Colpensiones ha recibido un total de 359.251 expedientes, tal como se presentó en el capítulo 2.1 del presente informe.

Sin embargo, en dichas entregas se identificaron 6.968 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 7.681 expedientes recibidos, 713 están asociados a trámites de reconocimiento; de los cuales a 31 de mayo de 2014 se han decidido 61 y quedan pendientes por resolver 652. De estas, de los grupos 1, 2 y 3, indemnizaciones y auxilios, están pendientes por atender 374 solicitudes. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

Capítulo 2.2 - Cuadro 8. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante mayo de 2014

Estado de atención

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	109	88	21	7	14	33,33%
Grupo 1 Mayor A 74	573	488	85	15	70	17,65%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	528	420	108	7	101	6,48%
Grupo 1 Sin Información	37	31	6	1	5	16,67%
Grupo 1 Sobrevivientes	204	151	53	2	51	3,77%
Grupo 1 Subsidiado	89	72	17	2	15	11,76%

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Subtotal Grupo 1	1540	1250	290	34	256	11,72%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	49	39	10	1	9	10,00%
Grupo 2 Sobrevivientes	8	4	4	0	4	0,00%
Subtotal Grupo 2	57	43	14	1	13	7,14%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	66	60	6	3	3	50,00%
Subtotal Grupo 3	66	60	6	3	3	50,00%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	5347	5046	301	23	278	7,64%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	150	73	77	0	77	0,00%
Grupo 4 Indemnizaciones	521	496	25	0	25	0,00%
Subtotal Grupo 4	6018	5615	403	23	380	5,71%
TOTAL	7.681	6968	713	61	652	8,56%

2.2.3. 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 IP10¹³, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS. Del mismo modo, para dar cumplimiento al numeral 2 del Auto 130/2014 se incluye información sobre la participación porcentual de las solicitudes decididas y las pendientes de decisión.

Según se muestra en el Cuadro 8 de este capítulo, durante el mes de mayo de 2014 Colpensiones decidió 18.307 solicitudes, y al corte de este informe se encuentran pendiente de decisión 41.058. De este modo, el acumulado de decisiones de octubre de 2012 a marzo de 2014 llega a 305.527. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 9)

¹³ IP10, sección 5.2.3, página 85.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS-
Corte a 31 de mayo de 2014**

Mes	Recibidas ISS	Decididas	Por decidir al cierre
Acumulado a feb-14	333.107	264.981	68.126
mar-14	11.381	14.102	65.405
abr-14	1.384	8.137	58.652
may-14	713	18.307	41.058
Total	346.585	305.527	41.058
% Total	100%	88,15%	11,85%

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 9, durante el mes de mayo Colpensiones atendió 271 solicitudes de reconocimiento del Grupo 1, 20 del Grupo 2; 19 del Grupo 3; y 17.997 del grupo 4. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS
por grupo de prioridad. Escenario 8
Corte a 31 de mayo de 2014**

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		% Avance
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
TOTAL	222.816	6.839	66.176	13.832	54.294	8.137	58.652	18.307	41.058	81,6%
Grupo 1	58.628	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276	271	295	99,5%
Grupo 2	12.826	712	429	478	17	242	21	20	15	99,9%
Grupo 3	17.424	1.592	980	954	32	241	20	19	7	99,9%
Grupo 4 (corriente)	133.938	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335	17.997	40.741	69,6%

* El inventario inicial corresponde al total recibido a 31 de mayo (Escenario 8 + entregas de marzo, abril y mayo)

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		%
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Grupo 1										
Mayores de 74 años	6.739	554	380	501	7	988	151	150	86	98,72%
Invalidez	4.735	143	121	157	0	271	5	11	15	99,68%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.478	1.167	497	682	8	1.218	56	58	106	99,58%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.080	598	243	273	4	482	39	32	60	99,60%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.624	218	116	149	1	225	16	14	19	98,83%
Sin Información	4.972	113	91	115	1	86	9	6	9	99,82%
Total Grupo 1	58.628	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276	271	295	99,50%
Grupo 2										
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.629	452	327	328	16	204	16	15	11	99,87%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.197	260	102	150	1	38	5	5	4	99,90%
Total Grupo 2	12.826	712	429	478	17	242	21	20	15	99,88%
Grupo 3										
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.729	847	727	704	29	238	20	19	7	99,94%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	745	253	250	3	3	0	0	0	100,00 %
Total Grupo 3	17.424	1.592	980	954	32	241	20	19	7	99,96%
Grupo 4 (corriente)										

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		%
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Reliquidaciones	109.742	1.512	54.206	1.402	54.135	4.166	56.435	17.691	39.045	64,42%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.963	139	3.765	3.811	52	122	417	90	226	98,67%
Auxilios Funerarios	7.233	91	5.347	5.310	37	96	1.483	216	1.470	79,68%
Total Grupo 4	133.938	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335	17.997	40.741	69,58%

Con respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS, en el Cuadro 11 se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 11)

Como se puede observar, desde la expedición del Auto 110/13, Colpensiones ha decidido 181.758¹⁴ expedientes; de estos se han decidido favorablemente 49.756 y negado 81.934, que sumados a los 8.345 expedientes gestionados y los 40.300 cerrados y las 1.423 solicitudes con respuesta parcial da el total de solicitudes atendidas.

Adicionalmente, respondiendo el requerimiento de la H. Corte, en el panel C del cuadro 10 se incluye la información correspondiente a la clasificación de las causales de negación, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, toda vez que esta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 11)

Finalmente, con el fin de atender el requerimiento expresado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014 se incluyen los porcentajes que representan el sentido de la decisión por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 11)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	188	898	4.391	35.481	49	41.007
mar-14	3.083	38	91	1.543	50	4.805
abr-14	12	63	69	1.754	6	1.904

¹⁴ Estos 181.758 se componen de 173.627 casos de las entregas recibidas hasta febrero de 2014 y 8.131 que ya se han decidido de las entregas recibidas a partir del 10 de marzo de 2014.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
may-14	5	58	19	1.947	11	2.040
Total general	3.288	1.057	4.570	40.725	116	49.756
% Total	6,61%	2,12%	9,18%	81,85%	0,23%	100%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	45	1.504	16.101	42.644	101	60.395
mar-14	1.455	95	422	2.837	837	5.646
abr-14	26	196	1.156	1.978	44	3.400
may-14	20	606	792	10.821	254	12.493
Total general	1.546	2.401	18.471	58.280	1.236	81.934
% Total	1,89%	2,93%	22,54%	71,13%	1,51%	100%

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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	11	15	3	1	30	0,06%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	1	30	3	42	76	0,14%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	0	0	39	0	39	0,07%
Niega incompatibilidad	166	2.430	3.106	9	5.711	10,89%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	175	12	17	1	205	0,39%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	0	0	64	0	64	0,12%
No cumple la edad requerida por la norma	42	116	511	10	679	1,29%
No cumple el tiempo requerido por la norma	1.353	11.613	29.883	1.925	44.774	85,39%

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
Por competencia	3	67	213	25	308	0,59%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	0	70	9	312	391	0,75%
Se niega por falta de completitud documental	7	11	66	0	84	0,16%
Se niega por prescripción del derecho	0	14	2	32	48	0,09%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	0	0	2	0	2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	1	0	20	1	22	0,04%
Total General	1.759	14.378	33.938	2.358	52.433¹⁵	

Panel D. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión*

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
mar-14	Concede	29,50%	0,36%	0,87%	14,76%	0,48%	45,98%
	Niega	13,92%	0,91%	4,04%	27,15%	8,01%	54,02%
abr-14	Concede	0,23%	1,19%	1,30%	33,07%	0,11%	35,90%
	Niega	0,49%	3,70%	21,79%	37,29%	0,83%	64,10%
may-14	Concede	0,03%	0,40%	0,13%	13,40%	0,08%	14,04%
	Niega	0,14%	4,17%	5,45%	74,46%	1,75%	85,96%

Es importante tener en cuenta que en el mes de mayo el 96.64% de las decisiones se tomaron sobre casos correspondientes a reliquidaciones.

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” Colpensiones no cuenta con los registros que le permitan en este momento dividir esta categoría, para establecer unas causas más precisas de las razones por las cuales se produce este tipo de decisión, por lo cual se procederá a estudiar conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones, la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos.

¹⁵ El cálculo se hace sobre una muestra de 52.433 decisiones que niegan la prestación de un total de 81.934; es decir, una muestra del 64% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 64% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Sin embargo, tal y como se plantea en la introducción, es importante señalar que después de cumplir su primer tarea, la de poner al día el RPM, la segunda gran tarea de Colpensiones es acompañar al ciudadano a lo largo de su vida laboral en la construcción de la historia laboral. Es necesario que el ciudadano conozca de manera permanente su historia laboral para evitar que cuando llegue a la edad de pensión se encuentren errores de años atrás, lo que dificulta la liquidación del derecho. Empezando la campaña de historia laboral, Colpensiones ha enviado a 1.261.242 afiliados el extracto de su historia laboral.

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

2.3.1. 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 31 de mayo 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 cinco meses.

Al respecto se informa que de las solicitudes de reconocimiento del día a día, Colpensiones ha resuelto 405.536 a 31 de mayo de 2014, 156.256 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 249.280 sumando auxilios funerarios, indemnizaciones, recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.3- Cuadro 1- Panel A y Panel 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 mayo de 2014 35.748 solicitudes de día a día, presenta un acumulado por resolver de 125.056 y existen 26.438 trámites en proceso de validación previo al reconocimiento. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 1)

Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado feb-14				
Decididas	7.924	18.855	108.248	135.027
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
Pendientes	3.513	9.670	25.731	38.914
may-14				
Decididas	554	2981	5.727	9.262
Pendientes	3.271	8.743	22.581	34.595
Tramites en proceso de validación	489	2.602	8.455	11.546
TOTAL DECIDIDAS	9.292	24.344	122.620	156.256
% Total	5,9%	15,6%	78,5%	100,0%

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado feb-14						
Decididas	14.556	75.275	41.054	35.818	4.529	171.232
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
may-14						

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Decididas	66	5.743	7.707	11.596	1.374	26.486
Pendientes	4.858	15.351	34.399	35.853		90.461
Trámites en proceso de validación	624	4.895	5.064	4.309		14.892
TOTAL DECIDIDAS	25.322	92.540	61.114	62.304	8.000	249.280
% Total	10,2%	37,1%	24,5%	25,0%	3,2%	100,0%

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	TOTAL
Acumulado feb-14			
Decididas	157.836	143.894	301.730
mar-14			
Decididas	5.033	28.461	33.494
Pendientes			
abr-14			
Decididas	11.070	16.868	27.938
Pendientes			
may-14			
Decididas	11.110	23.264	34.374
Pendientes			125.056
Trámites en proceso de validación			26.438
Total decididas	185.049	212.487	397.536¹⁶
% Total	46,5%	53,5%	100,0%

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320/13, en el Cuadro 2 de esta sección 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 las causales de negación. En el cuadro se muestra un total de 228.401 decisiones favorables, 148.049 casos negados que sumados a los 21.086 solicitudes

¹⁶ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 8.000 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) y 8.000 solicitudes cerradas, da el total de 405.536 decisiones. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el panel D 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 2.3 - Cuadro 2)

Para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el panel C del cuadro 2 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión; y en el panel E se presenta la información de las causales de negación de una prestación pensional por primera vez, por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2)

Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de mayo de 2014¹⁷

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	12.800	5.957	11.844	78.669	68.397	177.667
mar-14	7.890	487	312	2.371	7.546	18.606
abr-14	42	179	1085	7.877	6.173	15.356
may-14	56	635	1945	8.496	5.640	16.772

¹⁷ 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.

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Total general	20.788	7.258	15.186	97.413	87.756	228.401
% Total	9,1%	3,2%	6,6%	42,6%	38,4%	100,0%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	2.261	6.313	10.138	77.263	11.147	107.122
mar-14	3.865	261	381	2.666	6.632	13.805
abr-14	26	362	1.994	8.415	449	11.246
may-14	29	700	3.599	10.820	728	15.876
Total general	6.181	7.636	16.112	99.164	18.956	148.049
% Total	4,2%	5,2%	10,9%	67,0%	12,8%	100,0%

Panel C. Participación porcentual por tipo de riesgo, según el sentido de la decisión

Mes	Sentido Decisión	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	Concede	4,5%	2,1%	4,2%	27,6%	24,0%	62,4%
	Niega	0,8%	2,2%	3,6%	27,1%	3,9%	37,6%
mar-14	Concede	24,3%	1,5%	1,0%	7,3%	23,3%	57,7%
	Niega	11,9%	0,8%	1,2%	8,2%	20,5%	42,3%
abr-14	Concede	0,2%	0,7%	4,1%	29,6%	23,2%	57,7%
	Niega	0,1%	1,4%	7,5%	31,6%	1,7%	42,3%
may-14	Concede	0,2%	1,9%	6,0%	26,0%	17,3%	51,4%
	Niega	0,1%	2,1%	11,0%	33,1%	2,2%	48,6%
Total	Concede	5,5%	1,9%	4,0%	25,9%	23,3%	60,7%
	Niega	1,6%	2,0%	4,3%	26,3%	5,0%	39,3%

Panel D. 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	0,19%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	383	0,47%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	120	0,15%
Niega incompatibilidad	5.745	7,10%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.103	1,36%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	62	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4.112	5,08%
No cumple el tiempo requerido por la norma	66.046	81,60%
Por competencia	475	0,59%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.182	2,70%
Se niega por falta de completitud documental	75	0,09%
Se niega por prescripción del derecho	449	0,55%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	29	0,04%
Total General	80.938¹⁸	100,00%

Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	119	15	0	16	150
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	0	30	0	353	383
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4	0	116	0	120

¹⁸ El cálculo se hace sobre una muestra de 80.938 decisiones que niegan la prestación de un total de 148.049; es decir, una muestra del 54,7% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 54,7% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 10%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
Niega incompatibilidad	213	1.043	1.409	3.080	5.745
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	738	8	12	345	1.103
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1	0	61	0	62
No cumple la edad requerida por la norma	9	23	541	3.539	4.112
No cumple el tiempo requerido por la norma	2.663	6.102	51.162	6.119	66.046
Por competencia	0	12	218	245	475
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	36	1	2.144	2.182
Se niega por falta de completitud documental	1	9	59	6	75
Se niega por prescripción del derecho	0	11	1	437	449
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	0	0	7	0	7
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	0	0	2	27	29
Total General	3.749	7.289	53.589	16.311	80.938
% Total	4,6%	9,0%	66,2%	20,2%	100,0%

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 99,64% de las mismas corresponden a recursos y los demás tipos de solicitudes representan apenas el 0,36%, representadas por 13 indemnizaciones, 2 solicitudes de pensión de invalidez, 7 de sobrevivientes y 122 de vejez. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 3)

Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día - Corte a 31 de mayo de 2014

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado feb-14	5	2	6	115	23.793	23.921
mar-14	3	0	0	1	5.655	5.659
abr-14	2	0	1	2	4.758	4.763
may-14	3	0	0	4	5.812	5.819
Total	13	2	7	122	40.018	40.162

2.3.2. 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 111.549, de los cuales el 45,21% corresponde a reliquidaciones, el 39,03% a pensiones de vejez y

el restante 15,76% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 50.435 reliquidaciones, 43.534 de vejez, 6.936 de sobrevivientes, 3.438 de invalidez, 5.227 de indemnizaciones y 1.979 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede observar la producción mensual. (Ver Capítulo 2.3 – 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 106.006¹⁹ recursos únicos²⁰, de los cuales en 37.052 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,0%). (Ver Capítulo 2.3 - 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 del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, en el presente informe se detallan los resultados correspondientes al mes de mayo de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9²¹. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4)

Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación. (Ver Capítulo 2.3 –Cuadro 4)

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	708	2.285	2.957	4.092	31.012	25.532	66.586
mar-14	1208	2730	37	385	3.225	6880	14.465
abr-14	35	82	131	872	3.648	7.364	12.132
may-14	28	130	313	1587	5649	10659	18.366
Total	1.979	5.227	3.438	6.936	43.534	50.435	111.549

¹⁹ Esta cifra incluye 105.542 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

²⁰ 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.

²¹ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	292	1.048	766	1.185	8.847	8.314	20.452
mar-14	582	789	8	115	1.086	3.534	6.114
abr-14	21	35	22	208	1.020	3.155	4.461
may-14	19	74	86	395	1.599	3.852	6.025
Total	914	1.946	882	1.903	12.552	18.855	37.052
% Recursos cambian decisión	47,1%	38,8%	28,7%	28,6%	31,0%	38,7%	35,0%

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	388	1.047	1.852	2.725	19.566	15.921	41.499
mar-14	614	1918	29	251	2.073	3289	8.174
abr-14	14	46	96	642	2.423	4.186	7.407
may-14	9	53	219	1136	3933	6524	11.874
Total	1.025	3.064	2.196	4.754	27.995	29.920	68.954
% Recursos confirman decisión	52,9%	61,2%	71,3%	71,4%	69,0%	61,3%	65,0%

Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	413	10,5%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	28	0,7%
Aportó las pruebas faltantes	591	15,0%
Aumentó de semanas	1.667	42,3%
Cambia fecha de causación	168	4,3%
Cambio de IBL	171	4,3%
Tiene la edad requerida	895	22,7%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	6	0,2%
Total general	3.939	100%

Panel E. Causales cambio de decisión recursos por tipo de prestación

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema		1			412	413
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			28			28
Aportó las pruebas faltantes	19	43	65	241	223	591
Aumentó de semanas		75	53	45	1.494	1.667
Cambia fecha de causación		1	7	3	157	168
Cambio de IBL		2	3	4	162	171
Tiene la edad requerida	2	47	24	42	780	895
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			3	3		6
Total general	21	169	183	338	3.228	3.939
% Total	0,5%	4,3%	4,6%	8,6%	81,9%	100,0%

En el caso de la desagregación de la causal “aumento de semanas” Colpensiones no cuenta con los registros que le permitan en este momento dividir esta categoría, para establecer unas causas más precisas de las razones por las cuales se produce este tipo de decisión, por lo cual procederemos a estudiar conjuntamente con el proveedor del liquidador de pensiones la forma de desagregar esta causal para iniciar el registro de estos casos.

Por último, en el Cuadro 5 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 79.481. En un 68,03% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 31,97% 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 76,28% corresponden a prestaciones de vejez y el 23,72% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 5)

Capítulo 2.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Contra decisión concede prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	40	611	264	10.530	1.904	13.349	24,69%
1 mes	7	647	301	11.652	1.811	14.418	26,67%
2 meses	0	332	131	5.591	186	6.240	11,54%
3 meses	0	247	108	4.442	1	4.798	8,87%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
4 meses	0	210	81	4.206	2	4.499	8,32%
5 meses	0	73	54	3.807	1	3.935	7,28%
6 meses	0	124	42	3.479	2	3.647	6,75%
7 meses	0	27	18	460	1	506	0,94%
8 meses	0	19	24	1.318	2	1.363	2,52%
9 meses	0	3	11	526	0	540	1,00%
10 meses	0	10	15	237	0	262	0,48%
11 meses	0	10	14	208	0	232	0,43%
12 meses	0	2	16	58	0	76	0,14%
13 meses	0	4	10	70	0	84	0,16%
14 meses	0	1	2	58	0	61	0,11%
15 meses	0	1	1	27	0	29	0,05%
16 meses	0	0	2	17	0	19	0,04%
17 meses	0	0	0	10	0	10	0,02%
Total vencidos	7	1.710	830	36.166	2.006	40.719	75,31%
Total general	47	2.321	1.094	46.696	3.910	54.068	
% total	0,09%	4,29%	2,02%	86,37%	7,23%		

Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
En Término	1313	296	2.569	4.540	790	9.508	37,41%
1 mes	366	268	2.185	6.600	564	9.983	39,28%
2 meses	1	30	812	1.201	46	2.090	8,22%
3 meses	0	18	657	519	0	1.194	4,70%
4 meses	0	22	512	367	0	901	3,55%
5 meses	0	7	437	316	1	761	2,99%
6 meses	0	10	327	194	0	531	2,09%
7 meses	0	2	69	61	0	132	0,52%
8 meses	0	4	57	50	0	111	0,44%
9 meses	0	0	28	18	0	46	0,18%
10 meses	0	1	26	15	0	42	0,17%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	%
11 meses	0	1	24	22	0	47	0,18%
12 meses	0	0	11	8	0	19	0,07%
13 meses	0	0	13	3	0	16	0,06%
14 meses	0	0	9	5	0	14	0,06%
15 meses	0	0	3	4	0	7	0,03%
16 meses	0	0	4	4	0	8	0,03%
17 meses	0	0	0	3	0	3	0,01%
Total vencidos	367	363	5.174	9.390	611	15.905	62,59%
Total general	1.680	659	7.743	13.930	1.401	25.413	
% total	6,61%	2,59%	30,47%	54,81%	5,51%		

2.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 557.030²² solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de mayo de 2014, el 37,13% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y el 62,87% a otras solicitudes como auxilios funerarios, indemnizaciones y recursos. Del total de 405.536 solicitudes resueltas 185.049 se encontraban en término y 212.487 fuera de término²³. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6)

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye el reporte mensual de las nuevas peticiones pensionales radicadas y los recursos administrativos interpuestos contra decisiones pensionales de primera oportunidad, así como la información de los valores acumulados de solicitudes y recursos fuera de plazo reportado en los IP8, IP9 e IP10, correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril de 2014. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 6).

Como se puede ver en el panel C (Ver Capítulo 2.3 Cuadro 6) en el caso de las solicitudes vencidas, en el mes de marzo se dio una disminución importante de 10.000 casos, dado que la entidad concentró sus esfuerzos en dar cumplimiento a la primera meta establecida con la H. Corte Constitucional y se evacuaron los casos correspondientes a auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas.

²² Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de mayo de 2014 se registran un acumulado de 557.030 trámites, de los cuales 11.488 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 545.542 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

²³ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 8.000 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Para los meses de abril y mayo se prosiguió con la estrategia de mantener las solicitudes vencidas en un nivel manejable y se intensificó la solución de la repesa del ISS con el fin de cumplir con la meta del 31 de julio de 2014. El nivel de recursos se mantiene en todo el periodo, ya que como se explicó en el párrafo anterior, parte de la capacidad de producción esta enfocada en mantener estable las solicitudes vencidas del día a día, y la restante se utiliza para disminuir progresivamente la repesa entregada por el ISS. La estrategia que se ha seguido hasta el momento es resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de mayo de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	206.799	37,1%	160.658	39,6%	85.818	70.438	4.402	46.141	30,5%	26.678	38,3%	19.463	23,8%
Pensión de invalidez	13.332	2,4%	9.572	2,4%	6.163	3.129	280	3.760	2,5%	2.669	3,8%	1.091	1,3%
Pensión de sobrevivientes	36.582	6,6%	25.237	6,2%	3.013	21.331	893	11.345	7,5%	3.573	5,1%	7.772	9,5%
Pensión de Vejez	156.885	28,2%	125.849	31,0%	76.642	45.978	3.229	31.036	20,5%	20.436	29,4%	10.600	12,9%
Otras solicitudes	350.231	62,9%	244.878	60,4%	99.231	142.049	3.598	105.353	69,5%	42.936	61,7%	62.417	76,2%
Auxilios funerarios	31.111	5,6%	25.629	6,3%	5.577	19.745	307	5.482	3,6%	2.951	4,2%	2.531	3,1%
Indemnizaciones	113.049	20,3%	92.803	22,9%	67.785	24.755	263	20.246	13,4%	17.110	24,6%	3.136	3,8%
Recursos	103.605	18,6%	64.142	15,8%	16.299	44.815	3.028	39.463	26,0%	12.287	17,7%	27.176	33,2%
Reliquidaciones	102.466	18,4%	62.304	15,4%	9.570	52.734	0	40.162	26,5%	10.588	15,2%	29.574	36,1%
TOTAL	557.030	100,0%	405.536	100,0%	185.049	212.487	8.000	151.494	100,0%	69.614	100,0%	81.880	100,0%

**Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de febrero a mayo
Corte a 31 de mayo de 2014 (Incluye recursos)**

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	10.427	10.257	9.787	9.406
Pensión de invalidez	867	796	762	673
Pensión de sobrevivientes	1.759	1.986	1.952	1.787
Pensión de Vejez	7.801	7.475	7.073	6.946
Otras solicitudes	22.640	22.377	19.469	21.667
Auxilios funerarios	1.590	1.408	1.415	1.553
Indemnizaciones	7.781	7.198	6.900	6.855
Recursos	9.971	6.734	5.590	5.248
Reliquidaciones	3.298	7.037	5.564	8.011
TOTAL	33.067	32.634	29.256	31.073

**Panel C. Solicitudes vencidas
Corte al final de cada mes 31 de mayo de 2014**

Tipo de Pendientes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Reconocimiento de Prestaciones	14.609	18.223	19.840	19.463	
Pensión de invalidez	396	641	932	1.091	oct/2014
Pensión de sobrevivientes	8.041	9.244	9.193	7.772	oct/2014
Pensión de Vejez	6.172	8.338	9.715	10.600	oct/2014
Otras solicitudes	74.981	61.367	65.725	62.417	
Auxilios funerarios	8.755	89	1.206	2.531	oct/2014
Indemnizaciones	3.072	307	1.936	3.136	oct/2014

Tipo de	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Fecha probable en la
Recursos	29.636	27.753	29.635	27.176	oct/2014
Reliquidaciones	33.518	33.218	32.948	29.574	oct/2014
TOTAL	89.590	79.590	85.565	81.880	

**Panel D. Recursos fuera de término
Corte a 31 de mayo de 2014**

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	24.245	27.543	28.677	25.467
Pensión de invalidez	942	1.172	1.311	1.096
Pensión de sobrevivientes	4.082	4.619	4.622	3.816
Pensión de Vejez	19.221	21.752	22.744	20.555
Otras solicitudes	38.302	32.914	33.649	31.157
Auxilios funerarios	995	25	145	374
Indemnizaciones	4.396	185	813	1.335
Reliquidaciones	32.911	32.704	32.691	29.448
TOTAL	62.547	60.457	62.326	56.624

**Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas
que no están en nómina**

Corte a 31 de mayo de 2014

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	9.371	10.191	18.882	10.299
Pensión de invalidez	151	213	652	279
Pensión de sobrevivientes	3.372	3.836	5.552	3.250

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Pensión de Vejez	5.848	6.142	12.678	6.770
Otras solicitudes	7.311	5.880	10.257	5.606
Auxilios funerarios	973	23	1.106	367
Indemnizaciones	778	54	1.161	508
Otras solicitudes	5.560	5.803	7.990	4.731
TOTAL	16.682	16.071	29.139	15.905

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 81.880 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de mayo de 2014, se tienen 29.857 solicitudes de corrección de historia laboral pendientes fuera de término, y 55.178 PQRS. (Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 7)

Capítulo 2.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de mayo 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	10.262	597	3.397	6.268	2.505	2.976	13.052	11.366	40.161	19.635	6.828
2 meses	4.639	273	1.552	2.814	1	147	3.875	4.460	13.122	7.203	14.514
3 meses	2.350	149	1.234	967	3	2	2.705	3.290	8.350	2.266	5.047
4 meses	950	57	660	233	1	0	2.356	3.045	6.352	547	3.631
5 meses	509	4	449	56	1	0	1.968	2.729	5.207	85	1.862
6 meses	308	5	267	36	1	0	1.650	2.530	4.489	31	2.009
7 meses	73	1	50	22	2	0	291	348	714	19	3.617
8 meses	101	2	61	38	0	1	631	856	1.589	22	3.276
9 meses	67	2	31	34	0	0	295	312	674	18	2.951
10 meses	54	0	19	35	1	2	117	205	379	26	2.214
11 meses	54	0	17	37	1	0	117	183	355	5	2.062
12 meses	38	1	7	30	0	2	44	63	147	-	2.641
13 meses	19	0	9	10	6	0	33	73	131	-	2.776
14 meses	14	0	5	9	1	4	20	57	96	-	395
15 meses	14	0	3	11	0	2	10	29	55	-	12

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*
16 meses	3	0	3	0	2	0	7	20	32	-	572
17 meses	8	0	8	0	6	0	5	8	27	-	682
Total	19.463	1.091	7.772	10.600	2.531	3.136	27.176	29.574	81.880	29.857	55.178

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

La sección anterior mostró que los avances se han dado de acuerdo a las metas preestablecidas. En primer lugar, la primera meta planteada por la H. Corte en el Auto 320 de 2013 se cumplió. Esta meta planteaba que Colpensiones debía haber resuelto el 28 de marzo todos los casos provenientes de la represa del ISS relacionados con el Mínimo Vital (grupos prioritarios 1, 2, y 3), con los auxilios funerarios, y con las indemnizaciones sustitutivas. Las relacionadas con el mínimo vital (grupos prioritarios 1, 2 y 3) se refieren a solicitudes que un ciudadano hubiese hecho al ISS por primera vez, y que el ISS no hubiese resuelto. En este momento Colpensiones no tiene por resolver ningún caso correspondiente a los grupos 1, 2 y 3 que un ciudadano hubiese radicado en el ISS y que el ISS en L. hubiese entregado a Colpensiones²⁴. Del grupo 4, de las 133.398 solicitudes atrasadas en el ISS, incluídas las recibidas después del mes de marzo, Colpensiones ha resuelto 92.657, es decir el 70% y está resolviendo las restantes 40.741 para cumplir la meta ordenada por la H Corte antes del 31 de Julio.

En segundo lugar, el modelo sobre el que se basa Colpensiones para hacer seguimiento de la producción y ajustar el cumplimiento de las metas planteaba que en Abril y Mayo, después de cumplir la primera meta, se debían producir de forma manual 30.722 y 34.694 resoluciones respectivamente. En Abril se produjeron 24.993 y en Mayo 40.556, es decir, en total, la producción proyectada para los dos meses. Estos avance permiten plantear que antes del 31 de Julio, segundo plazo planteado por la H. Corte, Colpensiones habrá resuelto toda la represa proveniente del ISS. A 31 de Julio Colpensiones habrá resuelto las 346.585 solicitudes represadas que el ISS no había resuelto, solicitudes de ciudadanos que llevaban varios años, algunos más de 10, esperando una respuesta. Visto de otra manera, a un año del inicio de la protección de la H. Corte (el Auto 110 fue proferido el 12 de julio de 2013), Colpensiones habrá resuelto toda la represa atascada en el antiguo ISS.

Adicionalmente, de las solicitudes pendientes de Colpensiones a 31 de mayo, el 95% tiene un vencimiento de 6 meses o menos. Esto muestra que Colpensiones está cumpliendo con su primera tarea: poner al día el Régimen de Prima Media.

Paralelamente, a pesar de la incertidumbre que existía en el volúmen de solicitudes del ISS, lo que generó una carga adicional en la operación de Colpensiones, y un atraso en sus radicaciones propias, la entidad ha venido resolviendo los casos que los ciudadanos radican todos los días en la entidad. Tal y como se mostró en la sección anterior, Colpensiones ha resuelto 405.536 casos de 557.030 radicados, es decir, el 73%. De hecho, en este momento, el 95% del atraso en Colpensiones está vencido con 6 meses o menos. Es decir, el atraso es mucho menor al que existía

²⁴ Es de resaltar que, de todas maneras, el ISS en L. continúa entregando casos relacionados con estos grupos a Colpensiones. En este momento Colpensiones está resolviendo 295 casos del grupo 1, 15 del grupo 2, y 7 del grupo 3, entregados por el ISS en L. los últimos tres meses, tal y como se reporta en la sección anterior.

en el ISS, otra señal que muestra que Colpensiones está cumpliendo con su primera tarea: poner al día el RPM.

Ahora bien, para cumplir la meta completa a 31 de julio, Colpensiones afirmó desde el IP8²⁵ la necesidad de contratar nuevo personal, 500 personas, teniendo en cuenta especialmente que la mayoría de casos por resolver ya no están relacionados con el mínimo vital; son recursos, los cuales no pueden resolverse de manera automática. El IP9²⁶ plantea que de las 500 personas necesarias para cumplir la meta, la Gerencia de Nacional de Reconocimiento necesita 428 profesionales. En ese IP también se presenta el plan de acción para seleccionar el personal de manera focalizada, focalización basada específicamente en la experiencia de la persona relacionada con reconocimiento de pensiones, con el fin de (i) asegurar la calidad de la decisión, y (ii) evitar que un proceso largo de aprendizaje de los nuevos analistas sea un obstáculo para cumplir la meta²⁷. En el IP10²⁸ Colpensiones planteó a la H. Corte que dado el personal contratado y el volumen por resolver, la meta del 31 de Julio de poner al día el RPM se cumpliría a finales de agosto, incluyendo los nuevos vencimientos que se dan en ese mes.

Como resultado de esta selección de personal focalizado se logró contratar 352 analistas²⁹ con experiencia en reconocimiento, es decir, el 83% del personal inicialmente identificado como necesario. Adicionalmente, la contratación tomó un tiempo mayor al inicialmente previsto: los últimos analistas fueron contratados en mayo 17, frente a una meta adicional de contratarlos en abril. Finalmente, tal y como lo muestra más adelante el Cuadro 2 de la sección 4.3, 15 personas debieron ser retiradas debido a su baja productividad. En suma, en este momento de las 424 personas necesarias para cumplir las metas la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 337, y el último grupo fue contratado el 17 de mayo.

Estos hechos sobrevinientes, a los cuales se adiciona nueva información de las radicaciones en Colpensiones, llevaron a la entidad a revisar el cumplimiento de las metas a agosto, tal y como las había reportado en el IP10. En este momento Colpensiones (i) agotó las fuentes de personal, logrando contratar efectivamente el 79% del personal con la experiencia requerida, y (ii) luego de

²⁵ Ver IP8, sección 3.3.1, página 36 y siguientes, en donde Colpensiones empieza a plantear la estrategia.

²⁶ Ver IP9, sección 3.3.1, páginas 29 y siguientes, y Capítulo 3.3-Cuadro 2, Panel B, página 29.

²⁷ *Ibid.* En la misma sección se describe el proceso de focalización en la búsqueda de personal, enfocándose entre otros en las bases de datos de personal que se presentó en Adecco para un cargo de planta en Colpensiones, en personal que trabajó el tema de reconocimiento en el ISS, especialmente en las 7 seccionales fuera de Bogotá, dado que el mercado laboral con este tipo de conocimiento en Bogotá está agotado, y en otras entidades, en las personas que cursan especializaciones de seguridad social en las 27 universidades del país, donde existe esta especialización.

²⁸ Ver IP10, Capítulo 3, página 21.

²⁹ Para claridad del lector es necesario resaltar que el Cuadro 2 de la sección 4.3 habla de 372 personas contratadas para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. De ésta, 20 fueron contratados para la Gerencia de Nómina de esta Vicepresidencia. Adicionalmente, el mismo Cuadro reporta un total de 444 personas para contratar en esta Vicepresidencia, dato que difiere del reportado en el IP9 (ver IP9, Cuadro 2 - Capítulo 3.3 Panel B, página 29) que era de 448. Esta diferencia se da por un pequeño ajuste entre el personal necesario en esta Vicepresidencia y en las otras áreas de soporte.

un mes contando con un grupo grande del nuevo personal, tiene más clara la capacidad de producción por analista antiguo y nuevo.

Frente a este panorama, Colpensiones consulta a la H. Corte dos temas importantes. En primer lugar, las prioridades para resolver las solicitudes de reconocimiento por atender (sección 2.4.1 abajo). Esto lleva a la segunda consulta y solicitud a la H. Corte Constitucional: un modelo de protección constitucional para que Colpensiones logre su primera meta de poner al día el RPM de manera ordenada y priorizada (sección 2.4.2), así como medidas que permitan que Colpensiones continúe adelantando las acciones y medidas que viene desarrollando para lograrlo tales como la mantener el personal con el que cuenta actualmente, y la infraestructura física y tecnológica para ello.

2.4.1. Proyección de solicitudes de reconocimiento por atender

Como se informó en los IP9³⁰ e IP10³¹, Colpensiones viene adelantando el seguimiento a las metas establecidas con la H. Corte Constitucional a través de un modelo de acuerdo con el cual se proyecta la producción a partir de los resultados obtenidos hasta la fecha por Colpensiones, la experiencia observada, los casos resueltos y la proyección de los casos por resolver.

Para el desarrollo del modelo que ha establecido Colpensiones, en el actual informe se proponen a la H. Corte dos escenarios que buscan explicar las diferentes opciones con las que cuenta la entidad en el camino de determinar un programa de priorización de resolución de las solicitudes pensionales del día a día de Colpensiones:

- iii. Escenario No. 1 en que se avanza en la producción con criterios de protección al mínimo vital, y
- iv. Escenario No. 2 en el que avanza en la producción con criterios de cargas públicas, derecho de turno y mínimo vital.

Estos dos escenarios se presentan esquemáticamente en el cuadro 1 (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 1). Es necesario resaltar que para estos dos escenarios la repesa del ISS estará resuelta al 31 de julio de 2014, tal y como lo ordena la H. Corte.

A continuación se presentan los casos que se atenderían en cada uno de los dos escenarios, los saldos que resultarían pendientes en el uno y en el otro, así como los argumentos que explican cada uno de dichos escenarios, de conformidad con los lineamientos que se adopten.

³⁰ Ver IP9, capítulo 3, páginas 20 y siguientes.

³¹ Ver IP10, capítulo 3, páginas 22 y siguientes.

1. Escenario No. 1. en que el se avanza en la producción con criterios de protección al mínimo vital.

Con este escenario se daría solución a:

- La totalidad de las solicitudes provenientes de la repesa del ISS en L.
- La totalidad de los nuevos descatos y sanciones que sean recibidos por Colpensiones hasta el 31 de julio de 2014.
- El stock de tutelas existente en Colpensiones a 30 de abril de 2014.
- Las solicitudes correspondientes al día a día de Colpensiones de las personas que han presentado una solicitud de primera vez o un recurso y no se encuentran incluidas en la nómina de pensionados de la entidad, con una fecha de terminación proyectada para el 5 de agosto de 2014.
- En este escenario, el total de solicitudes atendidas sería de 128.359.

Al 31 de julio de 2014, los saldos de casos pendientes por resolver serían los siguientes:

a. 95.348 solicitudes que corresponden a:

- Tutelas nuevas pendientes que se hayan radicado en la entidad a partir del día primero de mayo de 2014 y en adelante.
- Solicitudes que corresponde a la nuevos estudios, la totalidad de los recursos de reposición y apelación de aquellas personas que se encuentran incluidas en la nómina y por tanto reciben un ingreso provenientes de un pago pensional.
- 5.000 casos de pensiones compartidas con el ISS.

b. Bajo este escenario se busca dar prioridad a la solución de los casos que puedan tener afectación del mínimo vital y se modificaría el derecho de turno por el cubrimiento del mínimo vital.

- Se utilizaría el test de proporcionalidad fijado por la H. Corte Constitucional, por el cual, se estudian aspectos tales como la idoneidad de la medida, la validez del objetivo perseguido y la posible afectación a otros derechos fundamentales, de manera que podría tenerse certeza sobre la afectación o no del principio de igualdad³² y, para este caso, el escenario se basa en que el mínimo vital es una medida proporcional a la afectación de derechos fundamentales de los afiliados.

³² Corte Constitucional. Sentencia T-141/13. M.P: Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá, D.C., catorce (14) de marzo de dos mil trece (2013).

- Se daría prelación a un grupo poblacional cuyas condiciones de mínimo vital permitirían afirmar un estado de necesidad más apremiante. En consecuencia la transgresión de derechos fundamentales obedecería, de conformidad con los criterios de la H. Corte, a una medida que represente la menor afectación, con el fin de que se trate de una medida adecuada a la finalidad perseguida por el estado social de derecho frente a los derechos constitucionales a la vida, seguridad social y mínimo vital.
- El precedente constitucional en materia de seguridad social, específicamente para casos de tutela, refiere de manera directa al mínimo vital como factor determinante de la afectación de derechos fundamentales.
- De igual manera, el precedente judicial³³ frente a solicitudes de reconocimiento o reliquidación de pensiones señala que el requisito de afectación del mínimo vital de subsistencia no procede de manera automática y debe ser analizado bajo criterios tales como las condiciones de salud, que el pensionado devengue una pensión que le permita suplir sus necesidades de subsistencia y acceder al Sistema de Seguridad Social en Salud, que no se presente un perjuicio irremediable, entre otros.
- Así mismo, el precedente constitucional señala que cuando existen medios que permitan la subsistencia y, en consecuencia, cubran el mínimo vital, un modelo de turno de decisión que privilegie grupos pensionales que ya tienen este mínimo cubierto podría no ser una medida proporcional considerando la afectación de personas que no tienen este derecho cubierto.
- Se incluirían criterios que tienen en cuenta que se trate de una medida necesaria, que no se reemplaza con otros medios menos lesivos.
- El mínimo vital ha sido un criterio fundamental utilizado por la H. Corte Constitucional para determinar la estructura del derecho de turno en los diferentes estados de cosas inconstitucionales, como se observa en las diferentes declaratorias de ECI.
- Se aplica el principio que concreta la excepción al trato igual cuando median situaciones especiales que lo justifiquen. Esto significa que el principio del estado social de derecho se orienta a la aplicación de medidas que permitan proteger a una población en un estado de vulnerabilidad mayor que otra.

³³ Corte Constitucional. Sentencia SU - 856 de 2013. Bogotá D.C., veintisiete (27) de noviembre de dos mil trece (2013). Referencia: expediente T-2.112.365. M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Ver también en el mismo sentido Sentencia T-535/10 M.P Luis Ernesto Vargas Silva. Auto 099/13 M.P Luis Ernesto Vargas Silva, que señala el mínimo vital como elemento definitivo de protección constitucional. Sentencia T-512/09 M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

2. Escenario No. 2 en el que avanza en la producción con criterios de cargas públicas, derecho de turno y mínimo vital

Este es el modelo actual que se viene aplicando en la entidad y consiste en combinar el orden de turnos con la atención del mínimo vital.

En este escenario, al igual que en el anterior, se mantendrían las siguientes premisas:

- La totalidad de las solicitudes provenientes de la represa del ISS en L.
- La totalidad de los nuevos descatos y sanciones que sean recibidos por Colpensiones hasta el 31 de julio de 2014.
- El stock de tutelas existente en Colpensiones a 30 de abril de 2014.

Para este escenario variaría el orden de prelación de lo que se decide respecto del escenario 1 antes planteado, en tanto se resolvería de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Solicitudes de prestaciones de día a día con vencimiento a diciembre de 2013, tanto aquellas que no reciben erogación alguna de Colpensiones como aquellas que se encuentran incluidas en nómina de pensionados, esto decir, se incluyen las solicitudes de primera vez, nuevos estudios, recursos de reposición radicados hasta el 31 de diciembre de 2013.
- La totalidad de los recursos de apelación pendientes por resolver de aquellos afiliados que no tienen cubierto el mínimo vital y por ende no se encuentran incluidos en la nómina de pensionado de la entidad.
- Adicionalmente, la capacidad instalada permitirá atender las radicaciones de Colpensiones de personas que no están en nómina para nivel 3 con vencimiento a julio de 2014 y nivel 2 con vencimiento a marzo de 2014 (en el IP9³⁴ capítulo 3 se explicaron con mayor detalle a que se refiere cada uno de los niveles que se establecieron por la entidad para dar solución a los casos radicados en Colpensiones).
- En resumen, se atenderán 114.471 solicitudes.

Finalmente, bajo este escenario quedarían pendientes por resolver 109.236 casos que corresponden a:

- Las tutelas nuevas pendientes por resolver que se hayan radicado en la entidad a partir del 1 de mayo de 2014.
- Solicitudes de día a día de primera vez cuyo vencimiento se surta con posterioridad al primero 1 de enero de 2014 tanto para aquellas personas que se encuentran incluidas en

³⁴ Ver IP9, sección 3, páginas 20 - 25.

la nómina de Colpensiones, como aquellas que no reciben ningún pago de la nómina de Colpensiones.

- Recursos de apelación de personas que se encuentran incluidas en la nómina de pensionados de Colpensiones.
- 5.000 pensiones compartidas del ISS.

Las razones de derecho que llevan a Colpensiones a plantear el segundo escenario son las siguientes:

- Organizar líneas de acción que permitan generar avances ordenados y sistemáticos para poner al día el régimen de Prima Media. Bajo este escenario, Colpensiones resolvería la totalidad de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas radicadas con anterioridad al 31 de diciembre de 2013, con lo cual, el régimen de prima media presentaría como máximo un retraso de 7 meses en materia de solicitudes por atender y Colpensiones estaría en la línea de cumplir con su objetivo de reducir los tiempos de respuesta para llegar a la observancia de los plazos legales para atender las solicitudes pensionales.
- Debe tenerse en cuenta que en función del cumplimiento del plan de acción formulado por Colpensiones, ha resultado que para los solicitantes ante la entidad no se han aplicado los términos previstos en las normas y la jurisprudencia para atender las solicitudes pensionales.
- Bajo este escenario el orden de decisión correspondería a la fecha de radicación de la solicitud ante Colpensiones, con lo cual se intentaría reestablecer el derecho de turno en Colpensiones y por ende en el régimen de prima media, derecho de los ciudadanos y deber de las entidades públicas que se encuentra establecido tanto en la Ley 1437 de 2012 como en la Ley 962 de 2005.
- Derecho de turno y cargas publicas. Los afiliados que han radicado solicitudes ante Colpensiones a partir de la fecha de entrada en operaciones (octubre de 2012) se han visto sometidos a soportar los tiempos que ha requerido Colpensiones para la atención de las solicitudes de la represa del ISS en L. y que han generado el retraso de la atención de los casos directamente radicados ante la entidad a partir de su entrada en operaciones y en observancia estricta de las prioridades establecidas por la H. Corte Constitucional en los Autos 110 y 182 de 2013.
- Por otra parte, es importante mencionar que con este escenario se pretende proteger el mínimo vital de aquellas personas que, si bien es cierto, ya están en la nómina de pensionados, también lo es, que se encuentran solicitando la respuesta a recursos de la vía gubernativa, cuya pretensión es la reliquidación de la prestación económica que a la

fecha ostentan y que ha soportado la carga pública de la prioridad que se le ha dado a los casos que no figuran en la nómina de pensionados.

- De acuerdo con este escenario, no habría ningún afiliado ni solicitante de una prestación económica ante el Régimen de Prima Media que tengan un vencimiento mayor a 7 meses de atraso.

Capítulo 2.4– Cuadro 1. Escenarios 1 y 2 para poner al día el régimen de prima media

Panel A – Resueltos a Julio 31

	Escenario 1	Escenario 2
Represa	100%	100%
Stock Tutelas	100%	100%
Tutelas Nuevas	100 % Desacatos y sanciones	100 % Desacatos y sanciones
Día a Día Mínimo Vital	100% Vencimiento a Jul14*	100% Vencimiento a Diciembre 2013, 100% Nivel 3 Vencimiento a Julio 2014, 100% Nivel 2 Vencimiento a Marzo 2014
Día a Día En nómina	0%	100% Vencimiento a Diciembre 2013
Apelaciones	0%	Mínimo Vital 100%
Total producido	128.359	114.471

* Cierre Agosto 5

Panel B – Pendientes

	Escenario 1	Escenario 2
Represa	0	0
Stock Tutelas	0	0
Tutelas Nuevas	9.980	9.980
Día a Día Mínimo Vital Vencimiento a Julio 2014	0	44.553
Día a Día en nómina Vencimiento a Julio 2014	51.755	39.170
Apelaciones Mínimo Vital	18.080	0

	Escenario 1	Escenario 2
Apelaciones en nómina	10.533	10.533
Pensiones compartidas del ISS	5.000	5.000
Total pendiente	95.348	109.236

Ahora bien, bajo los dos escenarios proyectados la fecha estimada para atender las solicitudes pendientes de respuesta y las que se vayan venciendo mes a mes, sería el mes de octubre de 2014. Sin embargo, atendiendo a que dicha fecha se ha establecido a través de un modelo basado en proyecciones a partir de situaciones observadas pero también de supuestos que deben comprobarse tales como: (i) el aumento en la capacidad de decisión de los analistas en la medida en que el personal recientemente vinculado logre el mismo nivel de producción que el de los analistas antiguos, (ii) que las decisiones sobre solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones conlleva menos complejidad que aquella requerida para atender los expedientes recibidos de la represa del ISS en L. por lo que se podrían resolver un mayor número de solicitudes con el mismo número de personas, (iii) que se requiere destinar una parte de la capacidad operativa a atender las solicitudes que los diferentes organismos de control requieren de Colpensiones, y (iv) que pueden surgir hechos sobrevinientes o imprevistos no susceptibles de ser contemplados en este momento, por mencionar algunas situaciones, Colpensiones considera que es necesario extender la fecha de culminación de la primera tarea, poner al día el RPM, a diciembre de 2014.

Ahora bien, es necesario aclarar que en el IP10 Colpensiones manifestó que la fecha en la que podría atender las solicitudes pendientes de respuesta radicadas ante la entidad sería en los últimos días del mes de agosto ello obedeció a que para estimar la meta y la fecha, se consideraron los vencimientos de prestaciones con corte a 31 de julio de 2014, sin embargo, para presentar una proyección que refleje la realidad se han incluido también las prestaciones que tendrán fecha de vencimiento durante los meses siguientes, esto es, los meses comprendidos entre agosto y diciembre de 2014 para las cuales sería necesario proyectar la producción de sus respuestas en los términos legales.

De conformidad con las proyecciones efectuadas, la entidad estará en condiciones de dar respuesta a las solicitudes de prestaciones en los tiempos establecidos en el ordenamiento y en los precedentes jurisprudenciales con posterioridad al mes de diciembre de 2014.

3. Modificación de los escenarios para resolver acciones de tutela

Ahora bien, también es necesario señalar a la H. Corte Constitucional que la entidad viene recibiendo un promedio mensual cercano a las 5.500 tutelas, más sanciones y desacatos por el orden de 1.840. En consecuencia, Colpensiones se ve avocada a atender el volumen de tutelas que se reciban, con prelación al orden de decisión de cualquiera de los dos escenarios expuestos con anterioridad.

De esta manera, si se incluyen en la producción mensual todas las tutelas, el efecto que se generaría se explica a continuación (ver Capítulo 2.4– Cuadro 2):

- Para el Escenario 1:

Se atendería la totalidad de la repesa del ISS en L. al tiempo que los esfuerzos de la entidad se concentrarían en atender con prelación las solicitudes de acciones de tutela y con posterioridad se avanzaría en la atención del mínimo vital (solicitudes que no están en nómina). En consecuencia, la capacidad operativa permitiría atender 111.749 casos en el siguiente orden: Repesa del ISS en L., tutelas sanciones y desacatos y solicitudes de primera vez con vencimiento a mayo de 2014.

Por tanto, a 31 de julio, resultarían pendientes 111.958 que corresponden a día a día mínimo vital con vencimiento en junio y julio, las solicitudes (nuevos estudios y recursos de reposición y apelación) que se encuentran incluidos en la nómina de pensionados de la entidad, y 5.000 casos de pensionados compartidos con el ISS patrono.

- Para el Escenario 2:

Se atendería la totalidad de la repesa del ISS en L. al tiempo que los esfuerzos de la entidad se concentrarían en atender con prelación las solicitudes de acciones de tutela y con posterioridad se avanzaría en la atención de las solicitudes las cuales tengan vencimiento a 31 de diciembre de 2013, sin importar si el solicitante se encuentra en nómina o no (primera vez, nuevo estudio).

Por tanto, a 31 de julio, se encontrarían pendientes de decidir 117.803 casos que corresponden a la totalidad de vencimientos del año 2014 tanto de las personas que han radicado una solicitud de primera vez y por tanto, no cuentan con su mínimo vital cubierto como aquellas se encuentran incluidas en la nómina de pensionados de Colpensiones, así como 5.000 casos de pensionados compartidos con el ISS patrono.

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Escenarios 1 y 2 - Modificación de los escenarios para resolver tutelas

Panel A – Resueltos a Julio 31

	Escenario 1	Escenario 2
Represa	100%	100%
Stock Tutelas	100%	100%
Tutelas Nuevas	100%	100%
Día a Día Mínimo Vital	100% Vencimiento a May14	100% No Nómina a Diciembre 2013
Día a Día En nómina	0%	100% Vencimiento a Diciembre 2013
Apelaciones	0%	Mínimo Vital 100%
Total producido	111.749	105.904

Panel B – Pendientes

	Escenario 1	Escenario 2
Represa	0	0
Stock Tutelas	0	0
Tutelas Nuevas Mes	0	0
Día a Día Min Vital Vencimiento a Julio 2014	26.590	62.967
Día a Día en nómina Vencimiento a Julio 2014	51.755	39.303
Apelaciones Mínimo Vital	18.080	0
Apelaciones en nómina	10.533	10.533
Pensiones compartidas del ISS	5.000	5.000
Total pendiente	111.958	117.803

Es de resaltar adicionalmente que, tal y como se reporta abajo, existen 14.373 tutelas para las cuales Colpensiones ha suministrado respuesta parcial al Juzgado de origen y/o ha escrito directamente al ciudadano por cuanto Colpensiones no dispone del expediente para resolverla, o los documentos de la tutela no resultan suficientes para atenderlas de fondo. De este número de tutelas sin expediente y con respuesta parcial, dadas las estadísticas actuales, Colpensiones estima que alrededor del 80% resulta de competencia del área de reconocimiento, razón por la cual, en la medida en que se recopilen los documentos, se deberán atender. Sin embargo, en este momento Colpensiones no cuenta con información que le permita determinar ni el número de tutelas ni la fecha en que contará con los documentos, razón por la cual no es posible incluir su atención en el modelo de producción, por tanto, no se encuentran incluidas en el stock que se resolvería a 31 de julio.

En suma, esta subsección presenta dos posibles escenarios de priorización para que Colpensiones continúe cumpliendo con su primera tarea, poniendo al día el RPM.

2.4.2. Propuesta de un nuevo modelo de protección constitucional

De conformidad con lo expuesto, inclusive desde el IP anterior cuando reportó a la H Corte que la meta de cumplimiento se planteaba para agosto, Colpensiones considera respetuosamente poner a consideración de la H. Corte Constitucional, se estudie la posibilidad de estructurar un nuevo modelo de protección constitucional para:

- La protección de los funcionarios de Colpensiones frente a las sanciones por desacato que se originen por tutelas que se eleven en contra de Colpensiones, relacionadas con la atención de prestaciones pensionales presentadas por primera vez y de recursos administrativos hasta el mes de diciembre de 2014 inclusive, dependiendo del escenario sugerido en la subsección anterior.
- Que Colpensiones pueda continuar adelantando las acciones que viene desarrollando en materia de vinculación de personal adicional, contratación de infraestructura tecnológica y física, disponer de los recursos presupuestales necesarios, y demás actividades conexas que en general, permitan a la entidad continuar adelantando las medidas necesarias para superar el retraso del régimen de prima media.

Teniendo en cuenta que a partir de julio 31 de 2014 Colpensiones habrá atendido toda la herencia del ISS, los meses que siguen y hasta el final de la protección solicitada serán necesarios para que la falla estructural de régimen de prima media quede al día en su integridad y, así se supere el estado de cosas inconstitucional y los ciudadanos puedan tener las respuestas a sus peticiones en los términos establecidos en la ley.

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

A continuación se presentan los avances de la gestión adelantada por Colpensiones a lo largo de su operación en materia de corrección de historia laboral, en las siguientes líneas: (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 orden de ideas, se informa a la H. Corte Constitucional que al corte del 31 de mayo de 2014, se han recibido un total de 1.062.752 solicitudes de corrección de historia laboral para los trámites de reconocimiento de Represa del ISS, reconocimiento de Colpensiones, y solicitudes de corrección radicadas ante Colpensiones. Del total de solicitudes, 105.052 se recibieron en 2012, 736.226 en 2013, y ya se han recibido 221.474 en lo corrido del año 2014. Por su parte, esta Administradora ha resuelto en total 1.027.493 solicitudes, quedando en gestión 35.259 al corte del 31 de mayo de 2014, registrando un avance acumulado del 97%.

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 2.5 – Cuadro 1)

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte mayo de 2014

	Acumulado a feb-14	% acumulado a feb-14	mar-14	% mar-14	abr-14	% abr-14	may-14	% may-14
Solicitudes radicadas por Represa ISS		21%		20%		19%		19%
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		22%		21%		22%		21%
Entregadas por el ISS en el mes	207.388		1.950		12.153		853	
Total Acumulado recibidas del ISS	207.388		209.338		221.491		222.344	
Decididas durante el mes	205.743		1.895		13.490		1.142	
Por decidir al corte	1.645		1.700		363		74	

	Acumulado a feb-14	% acumulado a feb-14	mar-14	% mar-14	abr-14	% abr-14	may-14	% may-14
Solicitudes radicadas en Colpensiones		36%		37%		38%		39%
Nuevas Radicaciones en el mes	341.406		24.147		20.452		27.703	
Total radicadas	341.406		365.553		386.005		413.708	
Decididas durante el mes	314.715		30.681		19.132		19.323	
Por decidir al corte	26.691		20.157		21.477		29.857	
Para reconocimiento Colpensiones		21%		21%		22%		22%
Nuevas Radicaciones en el mes	203.335		0		19.146		6.292	
Total radicadas	203.335		203.335		222.481		228.773	
Decididas durante el mes	175.094		16.899		24.740		6.712	
Por decidir al corte	28.241		11.342		5.748		5.328	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Entregadas en el mes	950.056		26.097		51.751		34.848	
Total Acumulado	950.056		976.153		1.027.904		1.062.752	
Decididas durante el mes	893.479		49.475		57.362		27.177	
Por decidir al corte	56.577		33.199		27.588		35.259	

Como se puede observar en el cuadro 1, durante el mes de mayo, fueron corregidas 27.177 historias laborales en la siguiente proporción: (i) 19.323 corresponden a solicitudes de los ciudadanos radicadas ante Colpensiones; (ii) se procesaron y ajustaron 1.142 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 6.712 historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para decidir las solicitudes de reconocimiento de Colpensiones.

2.5.1. Corrección de historias laborales para reconocimiento de la represa del ISS

Como se ha mencionado en el IP10³⁵, Colpensiones adelanta previamente la corrección de historias laborales que son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones económicas, sin que ello implique una solicitud radicada por un afiliado. De este modo, todos los trámites de reconocimiento de la represa ISS, han requerido del procesamiento y del ajuste de las historias laborales respectivas.

³⁵ Ver IP10, sección 5.4.1, página 102.

Referente a estas historias laborales que aseguran el proceso de decisión de las solicitudes de reconocimiento de la represa ISS, se han recibido a la fecha un total de 222.344 solicitudes. Sin embargo, durante el mes de mayo fueron recibidos 853 expedientes adicionales con respecto al último escenario, fueron atendidos 1.142 casos, y se encuentran pendientes por procesar 74, para un avance acumulado del 99.9%. Es importante mencionar que los casos pendientes presentan un mayor grado de complejidad y se le dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento durante el mes de junio.

En el cuadro 2 de esta sección se puede observar, al corte del 31 de mayo del 2014, el porcentaje de cumplimiento global (99,9% del total de los casos entregados por el ISS en L.), así como el cumplimiento por grupos. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2)

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A – Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
TOTAL	222.344	221.128	1.216	222.270	74	100%	
Grupo 1							Jun.30
	58.416	58.111	305	58.412	4	100%	
Grupo 2							May.31
	12.817	12.796	21	12.817	0	100%	
Grupo 3							May.31
	24.587	24.429	158	24.587	0	100%	
Grupo 4 (corriente)							Jun.30
	126.524	125.792	732	126.454	70	100%	

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Grupo 1							Jun.30
Mayores de 74 años	6.679	6.530	149	6.678	1	100%	
Invalidez	4.726	4.710	16	4.725	1	100%	

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.388	25.326	62	25.388	0	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.039	14.992	47	15.039	0	100%	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.616	1596	20	1614	2	100%	
Sin Información	4.968	4.957	11	4.968	0	100%	
Total	58.416	58.111	305	58.412	4	100%	
Grupo 2							May.31
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.624	8.608	16	8.624	0	100%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.193	4.188	5	4.193	0	100%	
Total	12.817	12.796	21	12.817	0	100%	
Grupo 3							May.31
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.728	11.703	25	11.728	0	100%	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	12.859	12.726	133	12.859	0	100%	
Total	24.587	24.429	158	24.587	0	100%	
Grupo 4 (corriente)							Jun.30
Reliquidaciones	109.572	108.913	659	109.514	58	100%	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.952	16.879	73	16.940	12	100%	

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	
Total	126.524	125.792	732	126.454	70	100%	

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

Para los trámites de reconocimiento de prestaciones económicas en algunas ocasiones se requiere de la depuración de la historia laboral de los ciudadanos. Dado lo anterior, al corte del 31 de mayo de 2014, se han recibido 228.773 solicitudes de corrección de historia laboral por parte del área de reconocimiento, de las cuales se han corregido 223.445 para un cumplimiento del 98%. Solamente en el mes de mayo de 2014 se recibieron 6.292, fueron atendidas 6.712 y continúan en trámite 5.328.

2.5.3. 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 413.708 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 383.851 logrando un avance del 93%, de las cuales 27.703 fueron radicadas en el mes de mayo de 2014. Yatendidas 19.323 correcciones de historia laboral, Quedando por resolver 29.857.

2.5.4. Corrección de historias laborales provenientes de otros trámites

Simultáneamente a la gestión referida, Colpensiones informa a la H. Corte que desde su entrada en operación y al cierre de mayo del presente año, el grupo de corrección de historia laboral ha recibido 271.957 solicitudes adicionales, ligadas al proceso de corrección de historia laboral, que se relacionan específicamente con PQRS (31.250 casos), tutelas (18.519 casos), correspondencia (15.888 casos) y BEPS (206.300 casos). De este universo, al corte del 31 de mayo del 2014, se han atendido 236.211 casos en total: 28.175 corresponden a PQRS, 18.426 a tutelas, 12.045 a correspondencia, y 177.565 a BEPS. Así, quedan pendientes por resolver 35.746 casos, alcanzando un cumplimiento del 86.9%.

2.5.5. Calidad de la corrección de historia laboral

En respuesta a las observaciones realizadas por la H. Corte Constitucional en el Auto 130 de 2014, acerca del proceso de Corrección de Historia Laboral y su nivel de calidad, en la presente sección se explica cómo se conforma la historia laboral de los ciudadanos, cuáles son las dificultades que se presentan para poder anticiparse a los errores sin una comunicación previa con el ciudadano, y cuál es el proceso que Colpensiones adelanta para ajustar y corregir las historias laborales de manera preventiva.

Dado lo anterior, la composición de la Historia Laboral de un ciudadano la conforman los siguientes elementos:

1. Aportes. La historia laboral es conformada por todos los aportes realizados por los empleadores de cada afiliado durante los periodos trabajados en las diferentes empresas donde éste haya laborado. Igualmente existen aportes que, de acuerdo con la Ley 100 de abril de 1994, puede pagar una persona como trabajador independiente. Es decir que no presenta un vínculo laboral con ninguna empresa, pero que su deseo es el de cotizar al sistema pensional, bien sea en el Régimen de ahorro individual o en el Régimen de Prima Media.

Ahora bien, para que los aportes realizados sean incorporados a la historia laboral adecuadamente y sumen los tiempos cotizados, éstos deben cumplir con los requisitos mínimos de completitud, veracidad y calidad de la información. Entre los requisitos están: número de identificación y nombres válidos, existencia de afiliación, pertenencia a la Administradora de Pensiones Colpensiones, ausencia de multivinculación con el Régimen de Ahorro Individual, y valores de los aportes conformes con la liquidación de los mismos de acuerdo a la normatividad vigente. Estos requisitos son evaluados en el sistema al momento de realizarse el proceso de imputación del recaudo. En caso de existir diferencias o inconsistencias, el proceso no genera la imputación de los tiempos cotizados en la historia laboral.

2. Aportante. Dentro del proceso de acreditación de los aportes, el sistema evalúa que el aportante que realiza el pago se encuentra debidamente registrado en la base de datos y, de igual manera, verifica la calidad y la completitud de la información. Es decir, el sistema evalúa la correspondencia entre el número de identificación (Nit) y la Razón Social, evalúa su existencia en Cámara de Comercio a nivel del aportante y, finalmente, verifica que exista una relación laboral válida y vigente para cada uno de los empleados afiliados al Régimen de Prima Media, reportados dentro de las planillas de autoliquidación por las que el aportante realiza el correspondiente pago de aportes mes a mes.
3. Tiempos Públicos. Los Certificados Laboral de Empleados Públicos (CLEP) fueron creados por la circular conjunta No 13 de 2007 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de

la Protección Social. Esto con el fin de unificar la certificación de tiempos públicos que no fueron cotizados al ISS, los cuales deben tenerse en cuenta para la definición de una prestación pensional. Actualmente, estos tiempos no se ven reflejados en la historia laboral de los afiliados a Colpensiones, debido a que la información correspondiente del tiempo laborado la tiene cada una de las entidades del Estado en la cual el afiliado trabajó.

Por otra parte, es importante señalar que dentro de los inconvenientes o dificultades que se presentan para poder anticiparse a las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos, encontramos las siguientes:

4. Historias laborales Inconsistentes. Son aquellas historias laborales para las cuales, como consecuencia del ingreso de información errada al sistema, el proceso de imputación no ha generado de manera correcta la acreditación de las semanas cotizadas, en los diferentes periodos durante la vida laboral del afiliado al cual pertenecen. Por otro lado, se pueden presentar inconsistencias por información no reportada por el aportante en un momento dado, como las novedades de ingreso, novedades de retiro, cambios de salario, información detallada de los pagos. En efecto, cuando el sistema era alimentado a través de autoliquidaciones, antes de la implementación de la Planilla integral de liquidación de Aportes PILA, los aportantes debían realizar el pago de la autoliquidación en el sector financiero, y entregar al ISS en medio magnético el detalle de los pagos realizados a pensiones de sus empleados. Como resultado, por diferentes causas, estos medios no se entregaron o no fueron debidamente aplicados al sistema.
5. Información de historia laboral tradicional. Esta información corresponde al período comprendido entre 1967, año en que nace el sistema pensional en Colombia y el cual es administrado únicamente por el ISS hoy en Liquidación, y el 1 de Enero de 1995, momento en el cual se implementa el Sistema General de Pensiones bajo los criterios de la Ley 100 del 1 de abril de 1994. Durante este período, la información se llevaba de manera descentralizada en el ISS en L., por lo que la normatividad al interior del Instituto podía ser diferente de acuerdo a la región. Esta información, en su gran mayoría, se encontraba en medios físicos tales como: i) Tarjetas de Reseña ii) libros de pago, iii) microfichas, iv) tarjetas de afiliación. Ésta se cargó de manera parcial al sistema presentando un alto volumen de inconsistencias, ocasionadas durante el proceso de captura que se realizó en ese momento. Igualmente, las inconsistencias se deben a la dificultad que se tiene para identificar la correlación de los números patronales (número asignado a cada aportante en el momento de su afiliación y el cual no corresponde al Nit que actualmente rige el sistema como llave de relación).

Con base en las anteriores consideraciones en cuanto a la composición y dificultades encontradas en el proceso de corrección de historia laboral, Colpensiones implementó un proceso buscando eliminar las inconsistencias registradas en cada una de las diferentes

historias laborales, a través de procesos masivos y manuales encaminados a depurar esa información, y poder acreditar adecuadamente los aportes realizados para cada afiliado.

Los mencionados procesos de mejora redundaron en la calidad de la corrección de historia laboral, ya que estos se realizan de manera preventiva. Así, se evitan reclamaciones de los ciudadanos y reprocesos sobre solicitudes ya resueltas, en cuanto no tengan que ver con reclamaciones que competen directamente a aclaraciones por parte del afiliado, y de las cuales Colpensiones sólo tiene conocimiento en el momento de dicha solicitud.

Ahora bien, desde el mes de enero de 2014, se creó un indicador el cual tiene por objeto realizar el seguimiento a las nuevas solicitudes presentadas por los ciudadanos sobre la existencia de un caso ya atendido para el mismo afiliado. Esto permite determinar si se presentan nuevas casuísticas que no han sido contempladas previamente en el diseño de los procesos de corrección masiva, para así poder realizar los ajustes necesarios y disminuir de esta forma los reprocesos que se puedan presentar.

A continuación se detalla en el cuadro 3, los resultados del seguimiento a lo mencionado anteriormente. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 3)

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de Corrección de Historia Radicadas por segunda vez de Enero a Mayo 31 de 2014

Mes	Cantidad
Enero	5.813
Febrero	6.006
Marzo	5.818
Abril	5.431
Mayo	7.501
Total	30.569

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, para el proceso de corrección de historia laboral solicitado de manera específica por los ciudadanos, de 581.778 historias laborales corregidas por Colpensiones a 31 de mayo de 2014, 30.569 afiliados nos han informado que su solicitud no ha sido atendida en debida forma, lo que representa el 5.25%, y en consecuencia han radicado una nueva solicitud. Estas solicitudes recurrentes están siendo atendidas de manera específica por los analistas, dando prioridad a la solución de la inconsistencia reportada por el ciudadano.

2.5.6. Hipótesis en las que se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, explicando las razones de este proceder.

Para resolver esta inquietud de la H. Corte Constitucional, es importante indicar que existen dos momentos específicos en los cuales la información de la historia laboral no es acreditada de acuerdo a las pretensiones del afiliado, así:

1. Desde la historia laboral. La historia laboral es el reporte que resume de manera integral el tiempo trabajado por un ciudadano afiliado al Régimen de Prima Media, independiente de las diferentes empresas o entidades donde éste haya laborado. Para conformar adecuadamente la historia laboral es necesario contar con unos requisitos mínimos de calidad, completitud e idoneidad de la información que la componen, así:
 - i. La información de afiliación: correspondiente a cada uno de los ciudadanos que alguna vez tuvieron relación con el ISS o que actualmente la tienen con Colpensiones. Esta información incluye el tipo y número de documento, los nombres y apellidos del afiliado, la fecha de nacimiento, la fecha de expedición de la cédula, la fecha inicial de afiliación, las fechas de traslado a que haya tenido lugar tanto de ingreso como de salida del régimen de prima media. Esta información es la base fundamental para la construcción de la historia laboral.
 - ii. Por otra parte se almacena la información propia del recaudo de aportes que hacen los aportantes (empresas) a cada uno de sus empleados y que son afiliados de Colpensiones o que lo fueron del ISS hoy en liquidación. Esta información consta de: las relaciones laborales que ha tenido el afiliado con cada una de las empresas donde ha laborado, el número de días cotizados, el valor del IBC pagado, el valor del aporte recibido y las diferentes novedades de ingresos o retiro que soportan la historia laboral de cada uno de los afiliados.
 - iii. La combinación de estas dos clases de información es la que se conoce como la historia laboral, y es aquella que pueden consultar todos los ciudadanos en el portal de Colpensiones, donde pueden generar el reporte de la historia laboral y determinar la consistencia de la misma, teniendo en cuenta que cada ciudadano es quien puede o no afirmar si la historia laboral se encuentra consistente.

Dentro del proceso de estabilización de la historia laboral que Colpensiones ha realizado, se determinó que las causas que originan las inconsistencias más recurrentes que hacen que la historia laboral se muestre erradamente, y por ende afecte el proceso de reconocimiento pensional, son:

1. No existe Afiliación al Régimen de Prima Media.

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

2. No existe una relación laboral para el periodo pagado.
3. Nombres no concuerdan con Registraduría.
4. Tipo de documento no concuerda con número de documento.
5. Afiliado fallecido.
6. Afiliado inactivo.
7. Afiliado trasladado al RAIS.
8. Afiliado pensionado.
9. No vinculado.
10. Multi-afiliación.
11. No pertenece al régimen subsidiado.
12. Afiliado del régimen subsidiado.
13. Razón social no corresponde al NIT.
14. Pago sin detalle.
15. Errores de migración de Autoles a Sabass Recaudo.
16. Novedades no correlacionadas.
17. No existe número patronal.
18. Novedades masivas inconsistentes.

Como se mencionó en párrafos anteriores, estas inconsistencias obedecen principalmente al ingreso errado de la información a las bases de datos, bien sea por procesos de migración errados, por información inconsistente capturada de las planillas de autoliquidación, en el momento que inició a operar la ley 100 del 1 de abril de 1994, a la falta de información detallada de los pagos realizados por los aportantes, a la deficiente y escasa información con que se cuenta del periodo 67-94³⁶, y la falta de regulación hacia los operadores de información que administran el proceso de recaudo de la seguridad social, a través del sistema PILA.

Colpensiones ha desarrollado procesos de depuración de las bases de datos que permiten eliminar o corregir la mayor parte de las inconsistencias que a la fecha se presentan en los sistemas, y que impiden que se acrediten las semanas completamente. Sin embargo, tal y como se explicó anteriormente, existen otras causas que no son de conocimiento de la entidad y por lo tanto impiden que estas se vean reflejadas en la historia laboral, como son:

- Pagos inexistentes en la base de datos: en muchas ocasiones el sistema refleja falta de continuidad en los ciclos de pagos realizados sobre una historia laboral, sin embargo no es posible determinar si en realidad es un pago no acreditado, o por el contrario es un periodo durante el cual el afiliado efectivamente no laboró. Adicionalmente, pueden faltar novedades que en su momento el aportante no remitió adecuadamente y la falta de la misma hace que no pueda reflejar un ciclo pagado.

³⁶ En efecto, esta información se encuentra en medios físico como libros de pagos y microfichas deteriorados por el uso y el paso del tiempo.

- Inconsistencias graves en la información que impiden su correcta identificación: en muchas ocasiones las inconsistencias que presenta la información es tan grave que no es posible determinar la identificación correcta del ciudadano al cual pertenece un pago de un ciclo. Esto generalmente obedece al incorrecto reporte del número de identificación y/o del nombre del afiliado, o la ausencia de ambos, lo que hace que el sistema no sea capaz de acreditar el pago adecuadamente. Ésta situación se presentó en mayor proporción durante la implementación de la Ley 100, cuando los pagos se realizaban a través de las planillas de autoliquidación y éstas eran diligenciadas de manera manual por los aportantes sin ningún tipo de validación.
- Deficiencia de la información de aportes recibidas por los Operadores de Información: en la actualidad, y aún cuando hoy se cuenta con proceso automáticos de pagos a través de la planilla PILA, se presentan inconsistencias en la información, ya que los operadores no realizan adecuados procesos de validación contra bases de referencia, y la información aún ingresa con deficiencias que impiden la acreditación de los aportes.

Colpensiones ha participado y propiciado mesas de trabajo con el Ministerio de Salud, con el Ministerio de Trabajo, con la Superintendencia Financiera y con Asofondos, en pro de definir políticas que obliguen a los operadores a realizar validaciones más exigentes en la entrada de la información en el momento mismo que el aportante realiza el pago. Si esto se consolida, no sólo se beneficiará el Régimen de Prima Media, sino que será el Sistema General de Seguridad Social el mayor beneficiado, dado que el pago se realiza de manera adecuada y la información ingresaría a los sistemas de manera limpia y con calidad.

- Tiempos Públicos: son aquellos periodos laborados por un ciudadano en entidades del Estado que fueron cotizados a entes como Cajanal y que no fueron cotizados al ISS. Razón por la cual, estos no se reflejan en la historia laboral generada por Colpensiones. Durante el proceso de solicitud de un reconocimiento pensional, el afiliado debe presentar los formatos CLEPS debidamente diligenciados. Éstos formatos fueron creados por la circular conjunta No 13 de 2007 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de la Protección Social, con el fin de unificar la certificación de estos tiempos, los cuales se incorporan en el sistema de liquidación, para ser tenidos en cuenta en el momento de decidir la prestación pensional.
2. Desde el punto de vista de Reconocimiento, a continuación se señalan y describen las hipótesis en las cuales, en aplicación de lo dispuesto en las normas, no resulta procedente que Colpensiones incluya semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales:
- Cuando se trata de asegurados que cotizan tiempos simultáneos, éstos no pueden contabilizarse doble, por lo tanto, se contabilizan como un solo período laborado completo. Vale la pena aclarar, que a pesar que el tiempo se contabiliza como uno solo, el

Ingreso Base de Cotización (IBC) de cada periodo se acumula, y por ende para la liquidación de la prestación, el salario reportado para cada periodo si es tenido en cuenta.

- Cuando se reconocen pensiones con regímenes públicos no se tienen en cuenta los tiempos cotizados al sector privado, en razón a que la exigencia normativa es taxativa respecto de la acumulación de tiempos públicos. En este sentido se tiene el ejemplo de la Ley 33 de 1985, entre otras, la cual exige 20 años de “servicio público”.
- Cuando se reconocen pensiones con tiempos exclusivamente cotizados al Instituto de Seguros Sociales y/o Colpensiones, en aplicación de las disposiciones del Decreto 758 de 1990, no se tienen en cuenta las semanas cotizadas a otras cajas o fondos de pensión públicas.
- Cuando los trabajadores independientes o los empleadores de trabajadores dependientes no hacen los pagos de las cotizaciones a pensión o las mismas presentan inconsistencias. En estos casos se pueden ver en la Historia Laboral de los asegurados los periodos laborados, pero las semanas cotizadas para pensión se observan en cero (0) por deuda del empleador.
- Cuando se trata de tiempos públicos cotizados a otras cajas o fondos de pensión y no son certificados en los formatos CLEBP establecidos por la Circular Conjunta 13 de 2007 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, a excepción de los casos de la represa del Instituto de Seguros Sociales. En estos casos se le solicita al asegurado que acredite los tiempos públicos en los certificados exigidos por el Ministerio para la emisión de bono pensional con el fin de que sean tenidos en cuenta dentro de su solicitud pensional.
- Cuando los tiempos cotizados a otras cajas o fondos, certificados de acuerdo con la Circular Conjunta 13 de los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, presentan las siguientes inconsistencias:
 - Información incompleta (Tiempos laborados), es decir, cuando la fecha inicial o la fecha final del período laborado no es específica.
 - Cuando en respuesta a la solicitud de confirmación de tiempos públicos, la entidad pública indica que los tiempos descritos no corresponden a los de los archivos de la entidad.
 - En el caso del reconocimiento de una indemnización sustitutiva de pensión, solo se tienen en cuenta las semanas cotizadas al ISS y/o Colpensiones, así se haya allegado tiempos públicos debidamente certificados en los formatos definidos en la circular Conjunta 13 emitida por los Ministerios de Protección Social y de Hacienda, toda vez que el decreto 1730 de 2001 así lo establece.

En suma, esta subsección presentó los avances en corrección de historia laboral, y las hipótesis por las cuales no se incluyen semanas en la historia laboral. Tal y como se afirmó en la introducción, después de poner al día el RPM, la segunda gran tarea de Colpensiones es acompañar al ciudadano en la construcción de su historia laboral de manera continua, con el fin de evitar que los problemas que se puedan presentar aparezcan en el momento de radicar la solicitud de pensión y esto dificulte la decisión, genere reprocesos, y cargas para el ciudadano.

3. Estrategia de calidad

3.1. Introducción

Las funciones asignadas por la normatividad, especialmente lo dispuesto en el Decreto No. 4936 del 29 de diciembre de 2011, señalan que Colpensiones tiene como finalidad lograr la mayor rentabilidad social mediante la mejor utilización económica y social de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el sistema pensional sean prestados en forma adecuada, oportuna, eficiente y sin ninguna clase de limitación, disminución o restricción con el fin de asegurar el goce efectivo del derecho a la seguridad social.

Desde esta perspectiva, conforme a lo solicitado por la H. Corte Constitucional mediante el Auto 130 de 2014 referido a la calidad del proceso de generación de actos administrativos, es necesario señalar que desde el IP6³⁷ los informes periódicos han venido reportando las diferentes acciones y sus avances en esta materia. Para dar mayor claridad a la H. Corte Constitucional, y al lector de estos informes, este capítulo presenta de manera consistente y organizada la estrategia de calidad, sus objetivos, sus lineamientos estratégicos, los avances en las actividades y los resultados. Adicionalmente, presenta los siguientes pasos a seguir con el objetivo de mejorar de manera continua la calidad de las decisiones tomadas por Colpensiones respecto a los derechos de los ciudadanos.

Para Colpensiones siempre ha sido una prioridad el tema de la calidad en las decisiones. Esto debido especialmente a que para cumplir con la primera tarea de la entidad, poner al día el Régimen de Prima Media (RPM), no es suficiente con resolver en el corto plazo la represa del ISS. Es necesario diseñar las estrategias necesarias para resolver con la calidad suficiente para cumplir con los derechos de los ciudadanos y así evitar reprocesos y la judicialización de la entidad. Como indicador agregado de calidad, tal y como se reporta en el capítulo 2, el 35% los recursos de los ciudadanos han cambiado la decisión, mientras que en el ISS este porcentaje era más alto, 44% en el 2011³⁸. A esto se puede sumar que mientras el 36.9% de las decisiones del ISS negaban una prestación y 63.1% concedían, en Colpensiones esta tendencia se revirtió: el 60,7% se concede frente al 39,3% que se niega.

Es de resaltar adicionalmente que no sólo a la H. Corte y a Colpensiones les ha preocupado el tema de la calidad en las decisiones. Desde el 3 de octubre de 2013 Colpensiones instaló una Mesa Técnica de trabajo y seguimiento con la Procuraduría General de la Nación (PGN) y en el mes de noviembre del mismo año con la Defensoría del Pueblo para, a través de las quejas recibidas por los órganos de control, identificar las acciones de mejora en la calidad, especialmente la

³⁷ Ver IP6, página 31.

³⁸ Este es un indicador agregado y aproximado de calidad, en tanto una de las causas más frecuentes del cambio de decisión es la aportación de pruebas por parte del ciudadano que cambian las condiciones fácticas de la decisión.

relacionada con los actos administrativos. Colpensiones ha reportado a través de la Mesa Técnica 7.054 respuestas de los 9.807³⁹ quejas recibidas por los ciudadanos a la PGN y Defensoría del Pueblo hasta la fecha, es decir, un porcentaje de evacuación correspondiente al 71.92%. Esto se ha implementado a través de un doble filtro al interior de Colpensiones: las áreas involucradas resuelven la queja y los funcionarios de la Mesa Técnica de Colpensiones revisan la calidad de estas decisiones antes de entregar las respuestas a los órganos de control.

Es pertinente señalar que una vez son entregados los casos tanto a la Procuraduría como a la Defensoría, se han generado devoluciones por parte de éstos órganos de control por considerar que no satisfacen la pretensión del usuario. De la totalidad de respuestas entregadas, se han devuelto a Colpensiones 336⁴⁰ casos por parte de la Procuraduría Delegada y la Defensoría del Pueblo, es decir, el 4.76 % de lo entregado. De todas maneras el objetivo de Colpensiones es reducir a cero este porcentaje, y, más allá, garantizar la calidad de todas las decisiones. Por esta razón, como se dijo arriba, este capítulo presenta de manera organizada la estrategia de calidad hasta ahora implementada, y los pasos a seguir.

La metodología para optimizar la calidad en las decisiones de Colpensiones se presenta en este capítulo desde dos ópticas que se encadenan: (i) Mejorar la calidad en la gestión del acto administrativo, incluyendo asuntos transversales de la organización y (ii) la calidad misma del acto administrativo como producto de dicha gestión. Sobre la primera óptica se desarrolla un análisis de las acciones que Colpensiones ha efectuado y sus respectivos resultados; sobre la segunda, es de resaltar que la mejora en la calidad del acto administrativo es más compleja de medir, y sus efectos pueden durar más en materializarse. En este capítulo se presenta la propuesta técnica para analizar la calidad de los actos administrativos proferidos por Colpensiones.

Para la primera óptica, la relacionada con la gestión del acto administrativo, se han fijado en la estrategia de calidad tres etapas del proceso de generación de los actos administrativos: (i) calidad en la entrada, (ii) calidad en la decisión, y (iii) calidad en la salida. Adicionalmente existe una etapa transversal que busca la consistencia en la respuesta de todos los trámites del mismo ciudadano. En cada una de las etapas señaladas intervienen diferentes áreas de Colpensiones, con el objetivo último de proferir actos administrativos que garanticen los derechos de los ciudadanos, de manera oportuna y con calidad. No obstante, en los casos en que ello no sea así, la entidad busca

³⁹ Es de resaltar que del total de quejas recibidas (9.806) desde la instalación de las Mesas Técnicas, 9.268 de ellas provienen de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, Procuradurías Primera y Segunda Distrital y Procuradurías Delegadas en lo Judicial de Medellín y Barranquilla. Así mismo, 538 quejas provienen de la Defensoría del Pueblo. Al trámite de las anteriores quejas se suman 3.941 casos que fueron resueltos por Colpensiones frente a una indagación preliminar (IUS 2013-14143) iniciada en octubre del 2013 por parte de la Procuraduría. El total de casos de la PGN asciende entonces a 13.209.

⁴⁰ La cifra de 336 casos devueltos se obtiene de los informes periódicos presentados por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social a la H. Corte Constitucional, devoluciones efectuadas en las reuniones de trabajo sostenidas con este órgano de control y los funcionarios de la Mesa Técnica por parte de Colpensiones, casos reportados a través de correos electrónicos enviados por los profesionales de la Delegada y reportados sobre la base de datos de trabajo conjunto. Así mismo, correos electrónicos reportados por parte de la Defensoría del Pueblo.

reaccionar oportuna y efectivamente para atender dicha problemática antes de responderle al ciudadano su trámite.

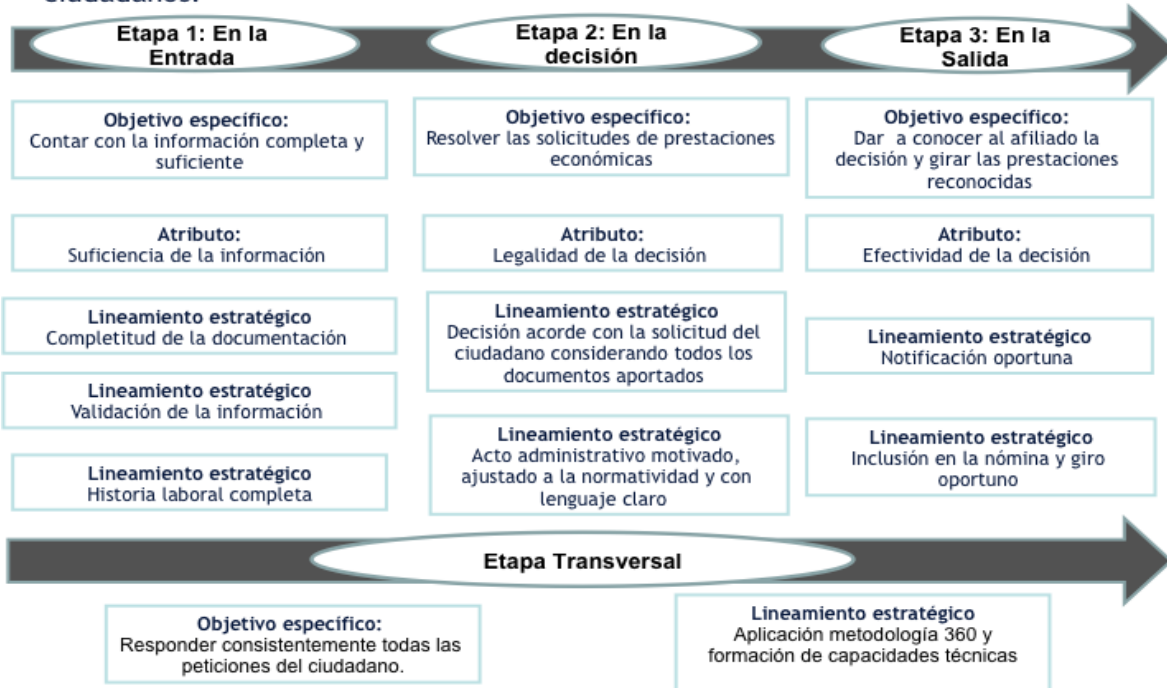
La Etapa 1 -En la entrada- inicia con una validación documental de la solicitud del reconocimiento, cuando el Ciudadano en el PAC radica la solicitud de la prestación, en donde se asesora y se le indican los documentos mínimos requeridos de acuerdo al tipo de prestación solicitada, y finaliza con las validaciones de esta información y la corrección de la historia laboral. Todo esto antes de entregar la información al analista que decide la prestación. La Etapa 2 -En la Decisión-inicia cuando se entrega toda la información completa y validada al sustanciador que decide la prestación, y finaliza con la firma del acto administrativo. Finalmente, la Etapa 3 -En la salida- consiste en la notificación de las decisiones al ciudadano, en la inclusión en nómina y giro respectivo cuando haya lugar.

Los esquemas 1 y 2 describen la estrategia de calidad en las cuatro etapas. El esquema 1 presenta los objetivos de calidad en cada una de las cuatro etapas, los atributos que se buscan, y los lineamientos estratégicos. El esquema 2 presenta las acciones de cada uno de los lineamientos estratégicos establecidos para lograr los objetivos esperados. Los dos esquemas describen de forma reducida la estrategia de calidad. Ahora bien, como se mencionó arriba, desde el IP6 Colpensiones ha venido reportando avances en las acciones que buscan la calidad de las decisiones. Por esto, en cada una de las subsecciones se presenta la evolución de las acciones de cada uno de los lineamientos estratégicos.

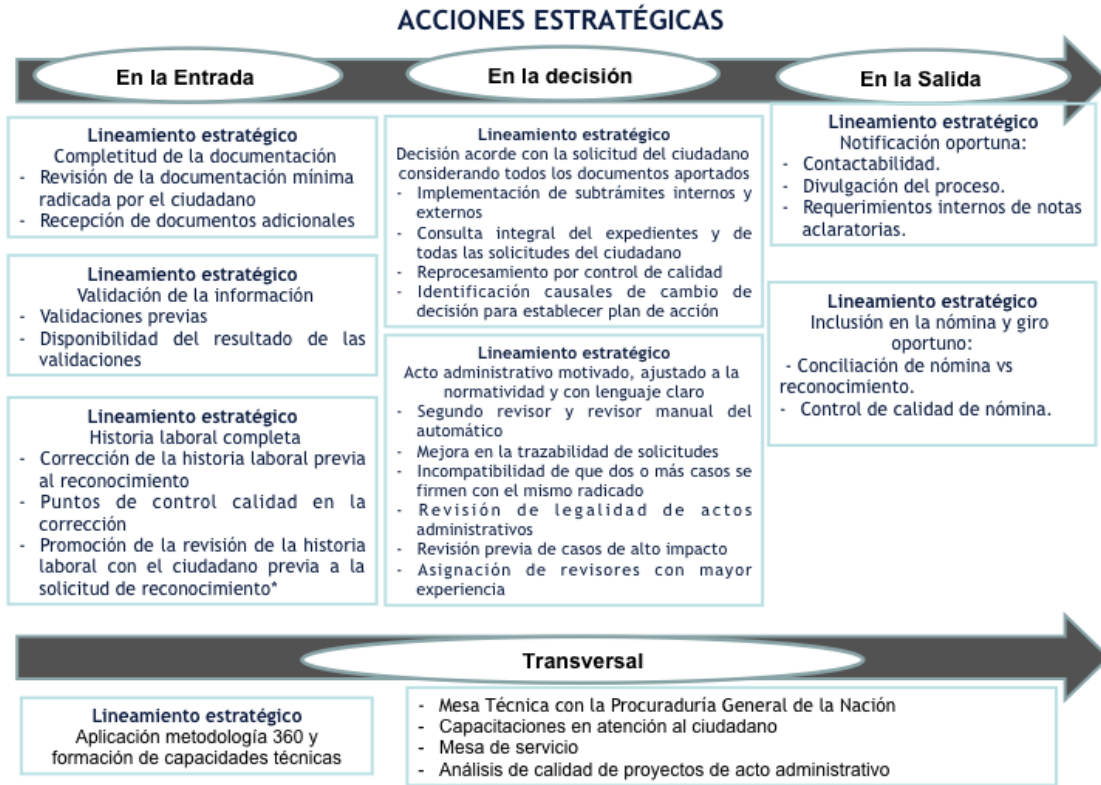
Capítulo 3.1 - Esquema 1. Estrategia de calidad: Etapas, objetivos atributos y lineamientos estratégicos

ESTRATEGIA DE CALIDAD

Objetivo: proferir actos administrativos que garanticen los derechos de los ciudadanos.



Capítulo 3.1 - Esquema 2. Estrategia de calidad: Lineamientos estratégicos y actividades



- 1. Etapa 1: En la Entrada:** El objetivo de esta etapa es contar con información completa y suficiente antes de tomar la decisión sobre una solicitud de un ciudadano. Por esto, el atributo de esta etapa es la suficiencia en la información. En esta etapa Colpensiones busca fundamentalmente organizar, estructurar y validar toda la información para poder contar con toda la información consistente del ciudadano de forma previa a la etapa de decisión. Esta etapa contiene tres lineamientos estratégicos: (i) “Completitud de la documentación”, (ii) “Validación de la información”, y (iii) “Historia laboral completa” (ver Esquema 1, primera columna). Estos tres lineamientos estratégicos buscan que desde el momento en que el ciudadano radica su solicitud hasta el momento que le llega al analista la información para decidir la petición, la información esté completa, validada, y la historia laboral, principal insumo para la decisión, corregida con toda la información disponible.

Para esto, Colpensiones ha venido desarrollando siete actividades principales (ver Capítulo 3.1 - Esquema 2). Para el lineamiento estratégico “Completitud de la información” se han desarrollado actividades relacionadas con la revisión de la documentación mínima radicada por el ciudadano, y la recepción de documentos adicionales en caso en que sea necesario.

Por su parte, la validación de la información debe hacerse previamente a la decisión, y estas validaciones deben estar disponibles para cuando el analista tome la decisión. Estas validaciones permiten mejorar la calidad en las decisiones de varias maneras:

- i. Permiten identificar las peticiones que se pueden resolver automáticamente y las que necesariamente deben decidirse manualmente.
- ii. Permiten controlar y prevalidar la información sobre la que se basa el analista para decidir.
- iii. Permiten contar con la trazabilidad de la decisión, en particular, identificar sobre qué información se basó el analista para decidir.

De esta manera, la entidad busca garantizar la calidad de las decisiones (i) evitando la discrecionalidad, especialmente en las manuales, (ii) permitiendo la trazabilidad no sólo del decisor sino también de la información base para decidir, y (iii) validando las peticiones que pueden decidirse de manera completamente automática.

Finalmente, el lineamiento estratégico contiene tres actividades que buscan que la historia laboral esté completamente corregida antes de que la información llegue al analista para decidir, con puntos de control en la calidad de la corrección.

Adicionalmente, tal y como se mencionó en la introducción, en el mediano plazo la gran tarea de Colpensiones es buscar que los ciudadanos conozcan su historia laboral a lo largo de su vida laboral, con el fin de evitar que cuando el ciudadano llegue a la edad de pensión y radique su solicitud se encuentren errores de muchos años atrás, errores en muchos casos difíciles de corregir, y que dificultan la decisión. Por ejemplo, ciudadanos que encuentran que veinte o treinta años atrás un empleador no le cotizó. Para esto Colpensiones está diseñando una estrategia de comunicación con cada uno de sus afiliados sobre la historia laboral. Como primera medida, ya envió el extracto de la historia laboral a 1.261.242 afiliados invitándolos a revisar su historia laboral. Esta campaña se presentará más detalladamente en el siguiente informe.

En suma, en la etapa 1, la entrada de la información, Colpensiones quiere garantizar la calidad de las decisiones contando con información completa y validada para cada ciudadano, y una historia laboral completa.

- 2. Etapa 2: En la Decisión:** El objetivo de esta etapa es resolver las solicitudes de prestaciones económicas. El atributo de esta etapa busca que las decisiones se tomen dentro de la legalidad, respetando la normatividad y resolviendo de fondo la solicitud del ciudadano. Es decir, acorde con la solicitud del ciudadano, considerando todos los documentos aportados (primer lineamiento estratégico, ver Capítulo 3.1 - Esquema 1), y con un acto administrativo correctamente motivado, ajustado a la normatividad, y con un lenguaje claro para el ciudadano (segundo lineamiento estratégico, ver Capítulo 3.1 - Esquema 1).

Para estos dos lineamientos estratégicos Colpensiones ha venido desarrollando 10 actividades Ver Capítulo 3.1 -Esquema 2, segunda columna). Para que la decisión se tome acorde con la solicitud del ciudadano y con todos los documentos aportados, se han desarrollado actividades que permitan a los analistas consultar de manera integral el expediente y todos los trámites del ciudadano, se han desarrollado metodologías para hacer seguimiento a los sub-trámites internos (por ejemplo, el cálculo de rentabilidad que debe hacer la Vicepresidencia de Financiamiento y que debe entregar a la Gerencia de Reconocimiento) y externos (por ejemplo, el retiro del servicio del funcionario público), se han desarrollado reprocesos para controlar la calidad (por ejemplo, para revisar las causas de decisiones que no entran a nómina), y, tal y como se ha venido reportando desde el IP9⁴¹ y en el capítulo anterior, ya se identificaron las causales de cambio de decisión cuando la persona presenta un recurso en Colpensiones, lo que permitirá diseñar un plan de acción para evitar estos reprocesamientos y contar con la información completa y validez desde la primera decisión.

Para el segundo lineamiento estratégico las actividades se han desarrollado con el objetivo de mejorar la calidad a través (i) segundo revisor y revisor manual de las decisiones automáticas, (ii) asignación de revisores de la decisión con mayor experiencia, (iii) mejora en la trazabilidad de las decisiones en la medida en que el reparto de los casos se hace por analista, (iv) revisión de casos de alto impacto (por ejemplo, los relacionados con reliquidaciones mayores a \$70 millones de pesos y con los topes definidos por la sentencia C-258 de la H. Corte Constitucional), y (v) evitar que se tomen dos decisiones contrarias con el mismo radicado (actividad: incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado).

Finalmente, la revisión de la legalidad de los actos administrativos⁴² se ha diseñado e implementado siguiendo en gran parte las líneas de calidad identificadas gracias a la Mesa Técnica con la PGN.

En suma, en esta segunda etapa –En la decisión- se busca que las solicitudes del ciudadano se resuelvan con calidad a través de varias actividades del proceso de reconocimiento, y de un seguimiento detallado, como se presenta más adelante, de la calidad de los actos administrativos.

- 3. Etapa 3: En la Salida:** El objetivo de esta etapa es dar a conocer al afiliado la decisión y girar las prestaciones reconocidas cuando haya lugar de manera efectiva. Por esto el atributo es efectividad de la decisión, y los dos lineamientos estratégicos son (i) notificación oportuna y (ii) inclusión en la nómina y giro oportuno (ver Capítulo 3.1 - Esquema 1, tercera columna).

Para garantizar la calidad en esta etapa se han desarrollado diferentes actividades respecto a la notificación oportuna y a la inclusión en nómina y giro oportuno (ver Capítulo 3.1 - Esquema

⁴¹ Ver IP9, página 94, cuadro de causales para cambiar la decisión.

⁴² Esta actividad se ha reportado periódicamente desde el IP6; ver IP6, sección 3.8.2 páginas 48 y siguientes.

2, tercera columna). Para la notificación se han realizado campañas de actualización de datos debido a que la base de datos de los afiliados provenientes del ISS estaba desactualizada, con un índice de contactabilidad de 25%. Es decir que de cada 100 afiliados, con la base de datos provenientes del ISS sólo se pueden contactar 25. Adicionalmente, el acto de notificación se ha mejorado en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) explicando a cada ciudadano el proceso para la decisión. Finalmente, en los casos en donde se presentan errores formales de los actos administrativos (por ejemplo, nombre o número de cédula) se ha desarrollado un sub-trámite interno para generar las notas aclaratorias de manera ágil.

Entre los avances más importantes se encuentran los eventos de notificaciones masivas. Estos eventos se realizaron para agilizar las notificaciones, especialmente teniendo en cuenta la baja contactabilidad de muchos ciudadanos. Hasta el momento se han llevado a cabo 18 eventos de notificación masiva desde el 13 de noviembre del 2013, lo que ha permitido notificar a 6.363 ciudadanos y poner al día un atraso de notificaciones.

Para la inclusión en nómina y giro oportunos (segundo lineamiento estratégico de esta etapa, ver Esquema 2, columna 3) se han desarrollado actividades respecto a la conciliación de la inclusión en nómina y los actos administrativos de reconocimiento, y un control de calidad en la nómina.

En suma, esta etapa busca completar con calidad el ciclo de reconocimiento, notificando a los ciudadanos de manera oportuna y con la información adecuada para darle claridad en la decisión, y busca incluir en nómina y hacer el giro de las prestaciones reconocidas de manera oportuna.

- 4. Etapa 4: Transversal:** Esta etapa tiene como objetivo responder consistentemente todas las peticiones del ciudadano (ver Capítulo 3.1 - Esquema 1). Desde antes de la radicación de la solicitud de pensión, cuando el ciudadano solicita corregir su historia laboral, hasta después de la etapa de notificación y pago, cuando el ciudadano, por ejemplo quiere saber cómo se liquidó su pensión. Para lograr esto, el atributo es la aplicación de la metodología 360 y la formación de capacidades técnicas, buscando que frente a cualquier solicitud del ciudadano quien responda tenga acceso a toda la información del ciudadano, revise todas las peticiones y respuestas anteriores al ciudadano, y responda de manera consistente con las solicitudes y respuestas anteriores.

Para este lineamiento estratégico se han desarrollado diferentes actividades. En primer lugar, la Mesa Técnica instaurada con la Procuraduría. A través de esta Mesa se han podido identificar líneas de acción para mejorar la calidad en las decisiones de Colpensiones, especialmente las relacionadas con el acto administrativo. Adicionalmente, se creó una Mesa de Servicio que apoya a los PAC en revisiones frente a solicitudes del ciudadano en las oficinas de Colpensiones, especialmente las más urgentes. Para esto, también se han diseñado capacitaciones en los puntos de servicio al ciudadano. Finalmente, se presenta un plan de acción para hacer auditorías aleatorias de la calidad de las decisiones.

En conclusión, la introducción de este capítulo describió de manera integral la estrategia de calidad en las cuatro etapas de las solicitudes del ciudadano: en la entrada, en la decisión, en la salida, y en la transversalidad de las decisiones. Para cada una de estas etapas se presentaron objetivos y atributos, lineamientos estratégicos, lineamientos y actividades. En lo que resta del capítulo se detallan objetivos, antecedentes, avances y resultados de cada actividad. El análisis detallado presentado en las siguientes subsecciones tiene como objetivo reportar con precisión una a una todas las estrategias de calidad que se están implementando, y los resultados en los casos en que se han podido medir.

3.2. Calidad en la gestión

3.2.1. En la entrada: suficiencia de la información

1. Lineamiento estratégico: completitud de la documentación

a. Acción: Revisión de la documentación mínima aportada por el ciudadano

Objetivos

- Establecer mecanismos que permitan identificar que la documentación suministrada por el ciudadano, se encuentra completa y acorde para que la solicitud ingrese al trámite correspondiente en el módulo de radicación Bizagi.
- Definir el estado de afiliación del ciudadano durante el proceso de radicación y previo a la etapa de decisión de la prestación económica.
- Contribuir al mejoramiento de la información propia de cada caso para determinar condiciones y/o requisitos de cumplimiento.
- Disminuir tiempos de decisión de prestaciones económicas.

Antecedentes

La radicación de las prestaciones económicas en el ISS se daba sin un control de los documentos ni verificación automática del estado de afiliación del ciudadano en las bases de datos de Colpensiones y Asofondos, generaba un reproceso en cuanto al rechazo en la etapa de estudio de la prestación.

Por otra parte no se le informaba al ciudadano la razón por la cual se le rechazaba la solicitud de reconocimiento por inconsistencias en la afiliación, generando un incremento de reclamaciones y acciones de tutelas.

Acciones

Colpensiones inició jornadas de capacitación dirigidas a los facilitadores de los PAC's, con el objetivo de formar, sensibilizar e instruirlos en cuanto al trámite y documentos requeridos para las diferentes casuísticas de prestaciones económicas. Así mismo se estableció una malla validadora, que permite automatizar el proceso de verificación de las bases de datos de Colpensiones y del Asofondos, con el propósito de determinar el estado de afiliación del ciudadano.

Para los casos en que el trámite resulta rechazado por inconsistencias en la afiliación, el funcionario de Colpensiones informa al ciudadano el resultado de la gestión del trámite y el procedimiento a seguir para corregir las inconsistencias presentadas.

Resultados

Estas acciones han permitido la disminución de reclamaciones y acciones de tutela, frente a la inconformidad de los ciudadanos en cuanto a la desinformación del proceso y documentación requerida, para el trámite de reconocimiento de prestaciones económicas en Colpensiones. Colpensiones está buscando cuantificar los efectos, y los reportará en el siguiente informe.

b. Acción: Recepción de documentos adicionales- Módulo reconocimiento

Objetivos

- Contar con mecanismos que permitan que la totalidad de los documentos que anexen los ciudadanos con posterioridad a la radicación de reconocimiento y que se relacionen con el caso, se ubiquen en el mismo radicado de reconocimiento, en la parte final de la lista de los documentos, y no como actualmente se viene realizando por medio de un nuevo radicado de un nuevo trámite para cada documento que se radique (PQRS y correspondencia).

Antecedentes

Hasta el mes de abril de 2014, Colpensiones no contaba con un mecanismo que permitiera que los documentos aportados por el ciudadano como complemento de su solicitud se anexaran a un trámite ya radicado con anterioridad. Esto generaba que durante el estudio de las prestaciones económicas, pudiera ocurrir que no se consideraran todos los documentos aportados por el ciudadano, al entender que se trataba de una solicitud diferente.

Acciones concretas

En el IP8⁴³ Colpensiones indicó que se encontraba creando la funcionalidad en ese momento denominada "Presentación de documentos anexos", que permitiría que el ciudadano, entidad pública, privada, apoderado o tercero autorizado, (en aquellos casos en los cuales haga parte de un trámite de reconocimiento) pudiera anexar documentos taxativamente señalados con

⁴³ Ver IP8, sección 4, página 48.

posterioridad a la radicación, ya sea por solicitud de Colpensiones (sub-trámites externos - tema que se expondrá más adelante en este capítulo) o por motu propio.

En el mes de mayo esta acción se implementó realizando las respectivas pruebas con éxito. Durante el mes de junio se procederá a realizar las capacitaciones sobre este nuevo sub-trámite hoy denominado “Recepción de documentos adicionales”, al personal de los Puntos de Atención al Ciudadano –PAC- y a los analistas y revisores de reconocimiento sobre el uso y ventajas de esta funcionalidad, con el fin de entrar finalmente en producción.

Resultados

Se presentarán en el siguiente IP una vez se cuente con avances y resultados.

2. Lineamiento estratégico: validación de la información

a. Acción: automatización de las validaciones previas

Objetivos

- Contribuir al mejoramiento de la información propia de cada caso para determinar condiciones y/o requisitos de cumplimiento.
- Disminuir tiempos de decisión de prestaciones económicas.
- Optimización de los criterios de homogenización de los casos a ser procesados a través de las funcionalidades automáticas.
- Establecer el universo de casos homogéneos que pueden ser procesados por las funcionalidades automáticas.

Antecedentes

En forma previa al procesamiento y/o decisión de cada caso, se debe consultar el estado del solicitante en bases de datos tales como Registraduría Nacional del Estado Civil, la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda, Asofondos, el Fosyga, con el fin de determinar el cumplimiento de requisitos, la aplicación de normas de un régimen, la pérdida de un status, entre otros.

Por otra parte, el total de solicitudes radicadas (Pensión de Vejez tiempos privados, invalidez tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, pensión de invalidez de tiempos privados, indemnización sustitutiva de pensión de invalidez y auxilios funerarios) no son decididos bajo las líneas de procesamiento automático, teniendo en cuenta que del resultado de una serie

de validaciones explicadas en los IP8⁴⁴, IP9⁴⁵ e IP10⁴⁶, se determina la posibilidad de su procesamiento automático.

Estas validaciones se realizaban a través de consultas a las diferentes bases de datos mediante dos mecanismos: (i) para la línea de decisión automática: cruces masivos manuales, (ii) para la decisión semiautomática: consulta uno a uno por parte del analista encargado del estudio del caso.

El proceso en la línea semiautomática consistía en que en forma concomitante al estudio y proyección del acto administrativo, el analista a cargo del caso consultaba en forma manual e individual las bases de datos de las diferentes entidades.

Sin embargo, este mecanismo presentaba varias situaciones, tales como que quedaba a discrecionalidad del analista efectuar o no las consultas, no dejaba trazabilidad en los aplicativos sobre los resultados a las consultas de las bases de datos, ocupaba parte del tiempo de los analistas, y en algunas ocasiones, los aplicativos o bases de datos de las otras entidades no se encontraban disponibles.

El proceso en la línea automática suponía la generación de cruces masivos pero manuales que se realizaban en forma periódica, pero que presentaban problemas similares, no quedaba la trazabilidad en el caso del estado en las diferentes bases de datos, y por el volumen de registros a consultar podían generarse errores.

Acciones

Se diseñó un procedimiento que consiste en realizar cada una de las validaciones mencionadas de manera automática, una vez radicada la prestación antes de determinar si el caso corresponde a procesamiento automático o de que se asigne a la Gerencia de Reconocimiento, con el fin de que al momento de la decisión de la prestación solicitada se cuente con toda la información relacionada al caso.

Así las cosas, este desarrollo permite depurar y establecer los casos que serán cargados en la línea automática, puesto que en cada validación se deben cumplir con requisitos específicos para poder ser candidato de esta decisión, y sólo aquellos que cumplan con el total de exigencias de cada una de las validaciones se podrán cargar a la línea de decisión automática, lo cual reduce de manera ostensible las solicitudes que serán decididas de esta forma, mejorando la calidad de la decisión, evitando realizar reprocesos.

Lo anterior ha llevado a una mejora en la calidad de los actos administrativos, puesto que desde el momento de la radicación se cuenta con la información necesaria e indispensable para continuar con el proceso de decisión, así mismo, se puede realizar de manera correcta el reparto de la línea

⁴⁴ Ver IP8, sección 4, página 45.

⁴⁵ Ver IP9, sección 4, página 46.

⁴⁶ Ver IP10, sección 4, página 42.

automática y semiautomática, lo cual se evidencia en la calidad del producto, disminuyendo de manera ostensible los reprocesos.

Resultados

Durante el mes de abril y mayo se decidieron un total de 31.122 (Abril 13.154 y Mayo 17.968) solicitudes de trámites que se encuentran automatizados, razón por la que en principio se podría pensar que la totalidad de estos casos eran candidatos de decisión automática, sin embargo y gracias a las validaciones definidas, solo fue posible el procesamiento automático de 22.712 casos (Abril 11.143 y Mayo 11.569), y el restante que corresponde a 8.410 solicitudes (Abril 2.011 y Mayo 6.399) se decidieron de forma manual, en razón a que se pudo evidenciar que estas solicitudes se caracterizan por requerir un análisis más detenido y por la falta de homogeneidad un estudio semiautomático, reduciendo el error en la decisión automática de manera significativa.

b. Acción: Disponibilidad del resultado de las Validaciones

Objetivos

- Contar con mecanismos que aseguren la consulta de la información en las bases de datos.
- Visualizar el resultado de las validaciones de cada caso en el módulo de consulta (Bizagi), para los analistas.

Antecedentes

Tal y como se manifestó en la acción estratégica anterior, sin bien es cierto se inició con la automatización de las validaciones (consultas de bases de datos y páginas web), también lo es, que era necesario que los resultados fueran publicados de forma conjunta para cada caso, con el ánimo de disminuir tiempos en el proceso de decisión, debido a que el analista no contaba con toda la información en una única fuente.

Acciones

Fue creada una nueva funcionalidad en el sistema BPM denominada “validaciones”, la cual se anunció desde el IP9⁴⁷, en la cual se registra la consulta de las bases de datos y páginas web, suministrando información de FOSYGA (datos de EPS), Registraduría Nacional de Estado Civil (datos de nombre y apellidos, así como la vigencia del documento de identidad), Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de hacienda –OBP- (indicio de pensión o indicios de afiliación con entidades del RAIS), traslados (informará sobre traslado y si la persona se encuentra afiliado a Colpensiones), SISBEN (Nivel de SISBEN para prestaciones como pensión Familiar y el programa de BEPS), nómina (informará las prestaciones que el solicitante tenga reconocidas y el estado de las mismas), historia laboral (permitirá conocer el número de semanas cotizadas por el afiliado en el

⁴⁷ Ver IP9, sección 4, página 47.

ISS en L al 1 de abril de 1994), jubilados ISS- UGPP (determina aquellos solicitantes que tienen prestaciones reconocidas por el ISS en calidad de empleador o por alguna entidad asumida por la UGPP) y finalmente OCR (Optical Character Recognition, desarrollo que realiza lectura del documento objeto de recurso, identificando el tipo de recurso, de prestación y de pretensión).

El anterior desarrollo permitirá que la solicitud al llegar al proceso de decisión se encuentre de forma completa y sin lugar a equívocos, puesto que el analista y el revisor en la decisión semiautomática además de observar todos los documentos presentados por el solicitante, tiene a su disposición la información de las validaciones necesarias para decidir una prestación económica; logrando reducción en los tiempos de respuesta, al no ser necesario que los analistas y revisores ingresen de forma manual a las múltiples bases de datos y páginas web a realizar una a una las validaciones; asimismo se logra obtener información unificada y la trazabilidad de todos los elementos utilizados en la decisión.

Una vez finalizado el desarrollo de validaciones, se procedió a realizar durante el mes de abril capacitación a los analistas, revisores y coordinadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones Económicas sobre esta nueva funcionalidad con el fin de que una vez entre en producción, se cuente ya con la debida socialización del instrumento y se asegurara su correcta utilización.

Resultados

Actualmente, se vienen realizando las validaciones sobre los casos provenientes de la represa del ISS en L. y los ya radicados en Colpensiones, así como los radicados de día a día en la entidad; a la fecha se encuentran abiertos un total de 124.925 casos de reconocimiento, de los cuales, cuentan con las correspondientes validaciones un total de 69.461 solicitudes, faltando 55.464 casos, en los cuales la validación se efectúa de forma manual, tal y como se ha explicado. Sin embargo, Colpensiones tiene planeado que este procedimiento manual desaparezca una vez el 100% de los casos queden validados.

3. Lineamiento estratégico: Historia laboral completa

- a. Acción: promoción de la revisión de la historia laboral con el ciudadano previo a la solicitud de reconocimiento

Objetivos

- Crear conciencia en el ciudadano de la importancia que tiene su Historia Laboral en el momento de acceder al beneficio pensional.
- Garantizar que la entidad cuente con toda la información necesaria para desarrollar un proceso de reconocimiento pensional completo, confiable y con altos estándares de calidad.

- Facilitar la labor del proceso de análisis y decisión del reconocimiento pensional, brindando a los analistas la información de la historia laboral completa.

Antecedentes

Se encuentran principalmente dos tipos de inconsistencias en la información con la que cuenta Colpensiones para efectuar la corrección de la historia laboral de los afiliados: (i) existe un alto porcentaje de información que no se encuentra en las bases de datos, la cual no fue reportada por el aportante; y (ii) no es posible determinar la correlación de un pago realizado por un aportante con el afiliado a quien corresponde. Es decir la entidad no cuenta con los elementos necesarios e idóneos que permitan establecer la información que puede faltar en una historia laboral. Esto solamente puede ser indicado por cada uno de los ciudadanos, que son quienes conocen exactamente los periodos laborados, las empresas u organizaciones donde él laboró, la fechas de ingreso y de retiro en cada una de ellas, los salarios devengados, y toda aquella información esencial para adelantar un adecuado proceso de corrección de historia laboral, así como la incorporación de todos los tiempos faltantes en cada una de ellas.

Esta situación se refleja con mayor criticidad en el proceso de reconocimiento pensional, cuando el ciudadano radica su solicitud sin validar previamente su historia laboral. A pesar de los esfuerzos que hoy realiza Colpensiones con el fin de depurar la historia laboral, ésta puede presentar inconsistencias por falta de información muy específica, que ocasionan la negación del reconocimiento pensional.

Acciones

Como parte de la estrategia para contar con la información completa y suficiente, Colpensiones está diseñando un programa de comunicación con cada uno los afiliados sobre la necesidad de que conozcan su historia laboral, de manera que ellos la analicen y de ser necesario informen a Colpensiones sobre las deficiencias que presenta la información, bien sea por inconsistencias que en ella se reflejan o por falta de periodos que no están siendo tenidos en cuenta en su historia. Para ello, y como primera medida, se envió el extracto de la historia laboral a 1.261.242 afiliados, con una entrega efectiva de 1.057.075, equivalente al 84% de entrega efectiva a los ciudadanos.

Como medida preventiva, Colpensiones está pensando implementar dentro de los documentos requeridos para el reconocimiento una invitación para que el ciudadano certifique la aceptación de su historia laboral, donde informe que está de acuerdo con la historia laboral que reposa en Colpensiones, y que el número de semanas que se reflejan en ella son acordes a sus periodos trabajados. De no ser aceptada la historia laboral, se le solicitará al afiliado la radicación de una solicitud de “Actualización de Datos y Corrección de Historia Laboral”, donde informe a la entidad los periodos que considera le faltan, y allegue la información necesaria para realizar el proceso de investigación, búsqueda y acreditación de la información faltante sobre la historia laboral, para un adecuado y efectivo proceso de reconocimiento pensional.

Resultados

Los resultados de estas acciones se presentarán en el siguiente informe.

- b. Acción: Corrección de la historia laboral previa al reconocimiento

Objetivos

- Verificar integralmente la historia laboral que va a ser sometida a un proceso de reconocimiento pensional.
- Ajustar de manera automática y manual todas aquellas inconsistencias que se presentan en la Historia Laboral con la información residente en los sistemas de información de Colpensiones.
- Integrar a la historia laboral las inconsistencias aclaradas y recalcular el número de semanas cotizadas y válidas para que el liquidador de reconocimiento tome en forma adecuada la información requerida para su procesamiento.

Antecedentes

Al inicio de operaciones de Colpensiones, el proceso de reconocimiento pensional tenía en cuenta la historia laboral que se encontraba en el sistema sin que esta fuera validada de manera alguna. Se entendía que la información que allí se presentaba era la correcta y tenía características de confiabilidad y completitud. Esta situación se desvirtuó con el incremento de la negación de los beneficios pensionales y el incremento de la inconformidad manifestada por los ciudadanos.

Colpensiones asumió entonces el reto de verificar la situación real de la historia laboral que se encontraba en el sistema y que tenía una solicitud de reconocimiento pensional ya radicada. Dentro del análisis que se desarrolló durante los primeros meses de operación, se logró determinar que la información residente en las bases de datos de la entidad tenía serios inconvenientes de completitud, calidad y un alto grado de inconsistencias. Esto obligó a la entidad a desarrollar procesos masivos de depuración de la información, que permitieron eliminar un alto índice de estas inconsistencias, en función de reglas de negocio y tipificación de los casos más recurrentes de las inconsistencias que se presentaban.

Acciones

Colpensiones realiza actualmente el ajuste de las historias laborales sobre la información que tiene incorporada en el sistema o que reside en los medios físicos con los que se cuenta en el área de Corrección de Historias Laborales.

1. Proceso de Corrección masiva de Historia Laboral: Este proceso inicia con la asignación de las solicitudes de reconocimiento al área de Corrección de Historias Laborales. Una vez se reciben los números de las cédulas que van a ser sujetas a un reconocimiento pensional se ejecutan los procesos de:

- Cálculo de semanas de la historia laboral.
- Determinación de inconsistencias sobre la base de datos.

- Ejecución de procesos masivos de depuración de las inconsistencias determinadas anteriormente, tales como: creación de relaciones laborales faltantes y que mediante la aplicación de reglas de negocio son susceptibles de creación, corrección automática de nombres sobre los pagos realizados para el afiliado, ejecución del proceso de imputación de pagos, ajuste de grupos poblacionales, ajuste del tipo de documento, cargue de semanas correspondientes a aportes realizados en el Régimen de Ahorro Individual, y ajuste de novedades de retiro cuando se encuentren las evidencias requeridas.
- Corrección de Tiempos Tradicionales: Dado que la información que sustenta la historia laboral del periodo comprendido entre 1967 y el 1 de enero de 1995 se encuentra en medios físicos, el proceso de verificación, validación y ajuste de estos periodos se debe realizar de forma manual. En ellos se efectúa la correlación de novedades, corrección de novedades de ingresos y cambios de salarios.

Es importante resaltar que estos procesos son ejecutados sobre la información que efectivamente se tiene en el sistema y que pueden ser acreditadas de acuerdo a la normatividad vigente. Es decir, si no se tiene información que permita establecer tiempos faltantes dentro de la historia laboral, éstos no serán tenidos en cuenta hasta tanto el afiliado no informe a la entidad de dicha situación.

Una vez ejecutados los procesos y ajustada la información, las semanas acreditadas sobre las historias laborales que son requeridas para el reconocimiento pensional son entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para el inicio de sus procesos.

2. Proceso de Llamado de Área: cuando los analistas de Reconocimiento inician su labor de sustanciación, pueden encontrar dentro del expediente pruebas o indicios que permiten establecer periodos de cotización faltantes sobre la historia laboral. Éstos no han sido tenidos en cuenta por los procesos anteriores, dado que no se cuenta con esta información dentro de la base de datos. En este evento, el analista realiza un proceso de llamado de área donde instancia al área de Corrección de Historias Laborales esa prueba encontrada, para que sea validada e incorporada en la historia laboral.

Resultados

Durante el proceso de desatraso que inició desde el mes de Julio de 2013, se han ajustado de manera preventiva 435.437 historias laborales para el proceso de reconocimiento pensional. Sin embargo, de ellas solamente 48.049 han tenido una solicitud de corrección de historia laboral, previa al proceso de reconocimiento pensional, lo que corresponde únicamente a un 11.03%. Esta situación hace que el riesgo de negación del derecho pensional por falta de información en la historia laboral se incremente sensiblemente. Por lo tanto, esto confirma la necesidad de que los ciudadanos revisen su historia laboral antes de efectuar su solicitud de reconocimiento pensional.

- c. Acción: Puntos de control calidad en la corrección

Objetivos

- Disminuir tiempos de depuración de la historia laboral y reprocesos por inconsistencias no tenidas en cuenta en la solicitud del ciudadano.
- Optimizar continuamente el proceso de corrección de historia laboral.
- Brindar al área de reconocimiento pensional información completa, veraz y con calidad para la ejecución de sus procesos.

Antecedentes

Como se ha informado a la H. Corte Constitucional, el proceso de corrección masiva de la historia laboral no logra garantizar el 100% de la atención de las inconsistencias que se pueden presentar en una historia laboral. En efecto, las solicitudes de reajuste de historias laborales solicitadas por la Gerencia de Reconocimiento, para aquellas historias laborales que ya han sido objeto de un proceso de corrección masiva, estuvo alrededor de 21% del reparto durante el mes de mayo.

Acciones

Desde el mes de mayo de 2014 el área de Corrección de Historias Laborales dispuso un plan piloto de control de calidad sobre los procesos de corrección de historia laboral. Se seleccionó un grupo de analistas que, a través de muestras aleatorias de casos atendidos, validan la confiabilidad, la completitud y la calidad del proceso, establecen procedimientos adecuados para la selección de las muestras y el análisis de los resultados, y así mismo emiten conceptos y definiciones para la implementación de controles que permitan asegurar la calidad de la corrección de la historia laboral. Este proceso, que se encuentra en ajuste, será plenamente implementado a partir del mes de junio de 2014. Para ellos tiene prevista la asignación de un grupo de 20 analistas para desarrollo y ejecución.

Resultados

Los resultados de estas acciones se presentarán en el siguiente informe.

3.2.2. En la decisión: legalidad del acto administrativo

1. Lineamiento estratégico: decisión acorde con la solicitud del ciudadano considerando todos los documentos aportados
- a. Acción: Implementación de sub-trámites internos y externos

Objetivos

- i. Sub-trámites internos
 - Dar acceso al analista sobre información faltante en el expediente administrativo de forma efectiva y segura.
 - Permitir al analista contar con los elementos de juicio necesarios para proferir un acto administrativo ajustado a los hechos del caso en concreto y con la normatividad adecuada.
 - Establecer un enlace de comunicación con otras áreas de Colpensiones, evitando intermediación manual para la entrega de información, asegurando la trazabilidad tecnológica de la misma y generando niveles de seguridad en la información.
 - Mejorar tiempos de respuesta de las áreas internas para la decisión.
 - Contar con trazabilidad sobre las respuestas y tiempos de las mismas frente a las solicitudes elevadas por los funcionarios de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios a otras áreas de Colpensiones, sobre información que se requiere para el reconocimiento de una prestación pensional.
- ii. Sub-trámites externos
 - Dar la posibilidad al analista de solicitar documentos o información a los ciudadanos y a otras entidades para decidir de fondo peticiones de prestaciones económicas.
 - Remitir por competencia a otras entidades solicitudes prestacionales o documentos.
 - Garantizar la calidad, la celeridad y la oportunidad en la respuestas.
 - Contar con trazabilidad en los sistemas de información sobre las respuestas y tiempos de las mismas frente a las solicitudes elevadas por los funcionarios de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios como soporte probatorio.

Antecedentes

Con anterioridad a la implementación del desarrollo de los Sub-trámites Internos, la solicitud de información a otras áreas se hacía a través de correos electrónicos canalizados a través de cada coordinador de grupo. Este procedimiento presentaba problemas en cuanto a la trazabilidad de las

solicitudes, los tiempos de respuesta y lo atinente a la calidad en la solicitud y en la respuesta suministrada.

Al poner en marcha el desarrollo del proceso de “Sub-trámites Externos”, la solicitud de documentos o información a los ciudadanos y a otras entidades para decidir de fondo peticiones de prestaciones económicas, así como la remisión por competencia a otras entidades de solicitudes prestacionales o documentos, se dejarán de manejar manualmente por parte de funcionarios adscritos a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

En el IP10⁴⁸ Colpensiones asumió el compromiso de la creación y puesta en marcha de los “Sub-trámites Internos y Externos”.

Acciones

i. Sub-trámites internos

Dentro del proceso de Calidad que adelanta Colpensiones se creó para el mejoramiento de la decisión un desarrollo en el BPM denominado sub-trámites internos, gestionado a través del aplicativo Bizagi que permite al analista de reconocimiento en el momento de la sustanciación del acto administrativo, realizar requerimientos internos a otras áreas de Colpensiones solicitando pruebas internas o información específica para adoptar una correcta decisión.

El proceso de gestión de sub-trámites internos funciona de la siguiente manera:

Cuando el analista gestiona un sub-trámite interno en el Bizagi, este envía un aviso al área competente y le da un tiempo de respuesta, el área encargada debe atender el caso en los tiempos definidos por el sistema. El aviso de respuesta llega al correo electrónico del analista quien debe verificar la misma en Bizagi y puede determinar si es satisfactoria o no lo es, en caso de no serlo se repite el proceso, si es satisfactoria se continua con la decisión.

Este control de tiempos para los trámites internos permite mejorar los tiempos de respuesta para el reconocimiento de las prestaciones en general, teniendo en cuenta que al disminuir los tiempos que se utilizan para la emisión del acto administrativo por consecución de pruebas, se genera un impacto en el tiempo otorgado por ley para la decisión de la prestación.

Las áreas a las cuales se solicita información son las siguientes: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Ingresos y Egresos, Gerencia de Atención al Ciudadano, Gerencia de Defensa Judicial, Gerencia de Nómina, Gerencia de Financiamiento e Inversiones, Gestión Documental, Medicina Laboral-Gerencia de Reconocimiento.

Dentro de la información requerida por los analistas en el momento de la sustanciación se encuentran:

⁴⁸ Ver IP10, sección 4, página 43.

- Afiliación, Corrección de Historia Laboral, Falta de documentos, Investigación administrativa, Estudios de Rentabilidad, Falta sentencia ordinaria, Falta de documentos tutela, Novedades de nómina, Revisión de prestaciones con retroactivos de más de 70 millones de pesos, Devolución de aportes RAIS, Aportes y recaudos, Dictámenes de invalidez.

Diariamente, se envía a los Vicepresidentes y Gerentes un reporte de los sub-trámites abiertos o no atendidos aún, con el fin de realizar un seguimiento estricto a los tiempos de respuesta.

ii. Sub-trámites externos

El desarrollo del proceso de “Sub-trámites Externos” será puesto en producción la primera semana de junio, lo que permitirá llevar un control a través del BPM mediante el sistema Bizagi, garantizando la calidad, la celeridad y la oportunidad en la Respuestas. Como sub-trámites externos se establecen los siguientes: Autos de Perdida de Competencia, Autos de Prueba, Envío de correspondencia y el Envío del CO/ES2 al Ministerio de Trabajo concerniente al Convenio España y solicitud de documentos en general.

Resultados

i. Sub- trámites internos

- Consolidación de la información por parte del analista, generando trazabilidad en el expediente digital respecto de las pruebas internas que se solicitan.
- Emisión de Actos Administrativos con completitud de información, produciendo decisiones ajustadas a la normatividad aplicable en cada caso en concreto.
- Mejoramiento de tiempos de respuesta en la solicitud de pruebas internas y medición de la calidad de información que se entrega.
- Disminución de los tiempos en el proceso de decisión.
- Trazabilidad clara de los tiempos de respuesta de información de sub-trámites Internos.
- De un total de 41.576 Actos Administrativos emitidos en el mes de mayo se gestionaron 4.889 trámites internos en Bizagi, correspondientes al 11.8% del total de Actos Administrativos emitidos. De los 4.889 trámites internos de Bizagi 2.073 casos son de historia laboral, estos trámites corresponden al 5.0% del total de los Actos Administrativos emitidos en el mes de mayo.

ii. Sub-trámites externos

Con la puesta en marcha de los “Sub-trámites Externos” se tendrá control y trazabilidad de las solicitudes a través de Bizagi, reduciendo el tiempo de respuesta y garantizando la calidad total en

la decisión al tener completo el material probatorio necesario para valorar y emitir los actos administrativos.

Los resultados se presentarán en el próximo IP una vez se cuente con el desarrollo en producción.

b. Acción: Consulta Integral del Expediente y de todas las solicitudes del ciudadano

Objetivos

- Fácil identificación de la totalidad de la documentación aportada por ciudadano.
- Menor tiempo de consulta de las pruebas que componen la solicitud prestacional.
- Decisión coherente con las solicitudes presentadas por el ciudadano.

Antecedentes

Las solicitudes prestacionales son identificadas por un radicado independiente de los documentos que el ciudadano presente a través de trámite PQRS o trámite Correspondencia, razón por la que se hizo necesario buscar un mecanismo que permita de manera fácil la ubicación y consulta de la totalidad de documentos allegados por una persona o su representante, con el fin de evaluar de manera integral todas las pruebas obrantes respecto de un causante.⁴⁹

Acciones

Tal y como se informó en el IP8⁵⁰, Colpensiones en aras de garantizar la calidad en los actos administrativos, se encuentra realizando las gestiones necesarias para desarrollar un expediente más amigable para el analista y el revisor.

En virtud de lo anterior la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología junto con la Oficina de Ingeniería de Procesos vienen trabajando en un desarrollo por medio del cual se pueda visualizar en un archivo todos y cada uno de los trámites para cada afiliado (radicados de trámites de reconocimiento, tutelas, correspondencia, notificaciones y PQR), los cuales se deben encontrar clasificados por tipo documental, el cual permitirá realizar de forma fácil la búsqueda de documentos.

Con el anterior desarrollo se pretende que la totalidad de documentos allegados a través de diferentes radicados, sean visualizados por el analista y el revisor de manera fácil, garantizando con ello la revisión de todos los documentos pertenecientes al ciudadano al momento de la decisión de la solicitud prestacional, expidiendo de esta manera actos administrativos con la

⁴⁹ Ver IP9, sección 4, página 47.

⁵⁰ Ver IP8, sección 4, página 48.

observancia del total de pruebas existentes por cada afiliado, obteniendo calidad en la decisión final.

Resultados

Los resultados se presentarán en el siguiente IP una vez se cuente con avances y resultados sobre la mejora implementada.

c. Acción: Reprocesamiento por control de calidad

Objetivos

- Dar soluciones de fondo a los afiliados que reportan inconsistencias en el proceso de decisión, disminuyendo tiempos adicionales y trámites nuevos.
- Mejorar la calidad de los actos administrativos.
- Disminuir el número de reprocesos.
- Identificar las causas por las que se generan dificultades para disminuir el número de reprocesos.

Antecedentes

Tal como lo ha señalado Colpensiones en los diferentes IP en la sección 6.5 correspondiente a los avances de la nómina de pensionados, se presentan situaciones en las cuales decisiones referentes a prestaciones concedidas en algunas oportunidades no se registran en los aplicativos de la nómina, o las pensiones deben ser suspendidas y/o retiradas hasta tantos e surtan algunas tramites entre otros, por tal razón, se requiere adelantar el reproceso del caso.

Acciones

- Para el control de las solicitudes reprocesadas se creó un grupo especializado, integrado por 15 analistas y 3 revisores, encargados de revisar, sustanciar y reprocesar los casos que presentan inconsistencias.
- Se han establecido varios mecanismos de seguimiento para reducir al máximo el reproceso de solicitudes, se resaltan las siguientes:
 1. Recepción y comunicación de quejas recibidas en nuestros PAC: La satisfacción del ciudadano en cuanto a la calidad de la respuesta es una muy importante unidad de medida para identificar posibles reprocesos. Los PAC reciben las quejas sobre la calidad de las decisiones por parte de los ciudadanos y las remiten a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Una vez recibidas, los casos son revisados para determinar si la inconformidad del ciudadano es o no procedente y si requiere ser reprocesado. Si se

trata de un caso que necesite reproceso se toman los correctivos a que haya decidiéndolo nuevamente.

2. Con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos disminuyendo el número de casos a reprocesar se llevan a cabo capacitaciones por parte de la Gerencia de Doctrina.

Resultados

- Fortalecimiento de la unidad de criterio jurídico para la decisión.
- Mejoramiento de la argumentación y orden estructural de los actos administrativos.
- Mejoramiento en la calidad de respuesta que recibe el ciudadano, puesto que se resuelve clara e íntegramente su solicitud.
- Disminución de los casos a reprocesar.
- En el mes de mayo se expidieron un total de 41.576 actos administrativos, de los cuales se reprocesaron 827 , que corresponden al 2% del total de la producción.

d. Acción: Identificación causales de cambio de decisión para establecer plan de acción

Objetivos

- Verificar las causas que motivan la presentación de los recursos de la vía gubernativa.
- Identificar si los cambios de decisión surgen por falta en la corrección de la historia laboral, presentación de pruebas y/o documentos aportados con ocasión del recurso o si bien se presentan nuevas situaciones de hecho o de derecho que no se conocían en la primera decisión.

Antecedentes

Mediante Auto 320 de 2014, la H. Corte Constitucional solicitó a Colpensiones un mecanismo de identificación de causales de cambio de decisión en los recursos de la vía gubernativa.

Acciones

Colpensiones en cumplimiento de lo dispuesto en el Auto 320 de 2014 y en aras de garantizar la satisfacción del ciudadano, ha creado instrumentos que permitan identificar las no conformidades en el producto final (recursos), para que una vez se cuente con dicha información, se pueda establecer un plan de acción sobre las acciones correctivas.

En razón de lo anterior, a partir de la última semana de marzo del presente año, tal y como se informó en el IP9⁵¹, se implementó un mecanismo de identificación de causales de cambio de decisión con el fin de identificar posibles falencias y sus mecanismos de corrección.

Resultados

Las causas de los cambios en la decisión se presentaron en el Capítulo 2 (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Panel D). Ahora es necesario generar un plan de acción correctivo, el cual se reportará en los siguientes IP.

2. Lineamiento estratégico: Acto administrativo motivado, ajustado a la normatividad y con lenguaje claro
 - a. Acción: Segundo revisor y revisor manual del automático

Objetivos

- Disminución de la eventualidad de error en la decisión de prestaciones económicas.
- Mayor calidad en la decisión de actos administrativos.
- Legalidad integral de la decisión

Antecedentes

De conformidad con las observaciones efectuadas por los entes de control, se evidenció la necesidad de revisar de manera minuciosa que cada acto administrativo cumpla ciertas condiciones definidas, lo cual se traduce en una muestra representativa del total de las resoluciones que día a día emite Colpensiones.

De igual manera, en el proceso automático de reliquidaciones, se requirió analizar los resultados obtenidos por el proceso, con el fin de atender la totalidad de las pretensiones presentadas por el ciudadano sin dejar de atender alguna de ellas.

Acciones

En aras de garantizar la satisfacción del ciudadano, Colpensiones ha desarrollado funcionalidades que permitan mejorar la calidad de los actos administrativos, reduciendo la posibilidad de errores en la decisión final, durante todo el proceso de decisión, como a continuación se detalla:

- Segundo revisor

En aras de implementar un proceso de calidad cohesionado en la decisión de prestaciones, se requirió el desarrollo de la funcionalidad consistente en que decisiones con parámetros similares

⁵¹ Ver IP9, sección 4.2, página 62.

surtieran el procedimiento de segunda revisión del acto administrativo, la cual dependiendo de la particularidad del caso, se lleva a cabo en el mismo grupo de trabajo del primer revisor, o en el grupo de calidad de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, tal y como se informó en los IP6⁵², IP7⁵³, IP8⁵⁴, IP9⁵⁵ e IP10⁵⁶.

El procedimiento anteriormente descrito permite realizar una inspección más minuciosa a los casos con las características determinadas, en la medida que ellos deben agotar las dos instancias mencionadas para poder expedir el acto administrativo, consolidando la calidad de la decisión, ya que el procedimiento realizado por el segundo revisor bien sea del mismo grupo o del grupo de calidad, se puede asemejar a un proceso de auditoría interna cuyo fin es el de verificar la legalidad del acto, estableciendo que el mismo esté acorde tanto en la prestación que se va otorgar, como en la aplicación de la correspondiente normatividad.

Con esta implementación, se busca que los casos de mayor impacto estén debidamente controlados y sus actos administrativos cuenten con una mayor calidad y consistencia, lo cual permitirá evitar reprocesos e inconformidades en los ciudadanos.

Adicionalmente, con el procedimiento descrito se asegura que el acto administrativo cumpla con los fundamentos normativos aplicables y que la liquidación de la prestación esté acorde al régimen aplicado, ya que el caso surte una doble etapa de verificación con lo que se asegura una inspección minuciosa a casos que generan un mayor impacto económico a la entidad, evitando procesos administrativos o judiciales.

Por lo tanto, es necesario indicar que esta funcionalidad automática de asignación de casos entrará en producción este mes de junio, debido a que en la actualidad se realiza de manera manual y hace parte de la gestión que realiza el Grupo de calidad.

- Revisor manual - Validaciones en reliquidaciones

En el tema de reliquidaciones de prestaciones económicas, a la fecha se tienen desarrollados por decisión automática las siguientes líneas de producción: pensión de vejez, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, pensión de invalidez e indemnización sustitutiva de pensión de invalidez. Sin embargo, el 100% de los casos radicados bajo las prestaciones económicas antes enunciadas no son decididas en su totalidad por la línea de decisión automática de reliquidación, tal y como ocurre en las líneas de producción automática de reconocimiento, puesto que se realiza un filtro inicial, aplicando validaciones y solo aquellos casos que cumplen con los requisitos exigidos, hacen parte del grupo de solicitudes de cargue de decisión automática, permitiendo con ello la confiabilidad del contenido del acto administrativo debido a que se evitan errores.

⁵² Ver IP6, sección 3.8, página 45.

⁵³ Ver IP7, sección 4, página 47.

⁵⁴ Ver IP8, sección 4.2, página 68, 69 y 72.

⁵⁵ Ver IP9, sección 4.2.2, página 62.

⁵⁶ Ver IP10, sección 4.2.2, página 58.

No obstante lo anterior, en los casos de reliquidación de decisión automática de las prestaciones antes enunciadas existe un filtro adicional, ya que una vez realizado el total de validaciones, los casos son cargados por la línea automática para la correspondiente decisión, pero la etapa de revisión se efectúa de manera manual con el fin de avalar el procedimiento o rechazarlo y por ende enviarlo al proceso semiautomático.

Resultados

Segundo Revisor: Se presentarán en el siguiente IP una vez se cuente con la puesta en producción del desarrollo que asigna automáticamente los casos que cumplen con características definidas por Colpensiones y las cuales fueron informadas en los anteriores IP.

Revisor Manual: De un total de 9.156 solicitudes resueltas en el mes de abril y mayo (Abril 2.503 y Mayo 6.653) de reliquidación de pensión de vejez, reliquidación indemnización sustitutiva de pensión de vejez, reliquidación pensión de invalidez y reliquidación indemnización sustitutiva de pensión de invalidez, solo se procesaron por línea automática 1.385 (Abril 266 y Mayo 1.119) y por línea manual un total de 7.771 (Abril 2.237 y Mayo 5.534).

En virtud de lo anterior, para llegar al resultado de los 1.385 (Abril 266 y Mayo 1.119) casos firmados por esta línea, se cargaron al software liquidador un total de 2.192 (Abril 456 y Mayo 1.736) solicitudes. En conclusión, 822 casos (Abril 190 y Mayo 632) fueron enviados para reparto del proceso semiautomático.

Lo anterior, ha logrado de manera significativa mejorar la calidad del producto, al identificar en el mes de abril y mayo un total de 822 casos que pudieron ser resueltos por la línea automática erróneamente, evitando de esta forma reprocesos y garantizando así la satisfacción del ciudadano.

b. Acción: Mejora en la trazabilidad de solicitudes

Objetivos

- Tener la trazabilidad de las solicitudes a través del Bussines Process Management (BPM).
- Impedir que los casos sean resueltos en dos o más oportunidades, evitando actos administrativos erróneos.
- Control sobre las prestaciones económicas prioritarias a decidir.

Antecedentes

El software liquidador admitía que el analista insertara, trabajara y decidiera casos que no se encontraba en su bandeja de reparto, lo que permitía que el caso perdiera la trazabilidad en el BPM, por lo cual un caso podía ser resuelto dos o más veces por varios analistas al no cerrarse en el BIZAGI con el primer acto administrativo expedido, llevando a decisiones equivocadas.

Los analistas decidían los casos en el orden que su criterio definía, sin tener en cuenta el orden definido por la Gerencia de Reconocimiento.

En virtud de lo anterior, fue necesario tal y como se indicó en el IP7⁵⁷ solicitar una nueva funcionalidad al proveedor del software liquidador.

Acciones

Se solicitó al proveedor del software liquidador -Cromasoft-, una mejora mediante la cual los analistas exclusivamente puedan decidir los casos cargados en su bandeja de entrada del liquidador, los cuales son provenientes del BPM, impidiendo de esta forma la creación de casos directamente desde el software liquidador.

De esta forma, los analistas no podrán escoger los casos a decidir de forma aleatoria, por lo cual se dará trámite a las solicitudes de prestaciones económicas según las prioridades señaladas por la Corte, así mismo se mantiene la trazabilidad de las solicitudes a través del Bizagi.

Resultados

La funcionalidad implementada permite el fácil rastreo del caso de acuerdo al estado del mismo en el BPM de la entidad, evitando que se omitan etapas propias del proceso y que el mismo sea procesado de manera duplicada, asegurando que la prestación trabajada por cada uno de ellos provenga directamente del reparto que se realiza por el BPM.

El anterior desarrollo permite que los casos de estudio surtan la totalidad de las diferentes etapas que deben llevarse a cabo en la decisión, desde la entrada hasta la salida, evitando que los procesos pierdan la trazabilidad. Así mismo, se ha logrado cumplir con las prioridades señaladas por la Corte Constitucional, como se evidencia en los diferentes informes.

c. Acción: Incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado

Objetivos

- Evitar que para un mismo ciudadano se genere más de un acto administrativo con decisiones en sentido contrario.
- Evitar reprocesos por decisiones erradas.
- Establecer procedimientos claros en aras de evitar inseguridad en la operación al momento de hacer el estudio de las prestaciones económicas.

⁵⁷ Ver IP7, sección 4, página 59.

Antecedentes

El software liquidador permitía decidir de fondo dos o más casos con un mismo radicado (solicitud), lo que podía llevar a que para una misma persona se expedieran actos administrativos con diferentes decisiones, toda vez que al procesarse dos casos con la misma solicitud, el primero podía conceder la prestación, mientras que el segundo en consecuencia, la negaba por incompatibilidad con la que primero se había concediendo, lo que generaba actos administrativos que generaban inseguridad en la ciudadanía.

Acciones

Como se manifestó en el IP9⁵⁸, se solicitaron nuevas funcionalidades al proveedor del software liquidador con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos, entre ella la denominada “Incompatibilidad de que dos o más casos se firmen con el mismo radicado”, desarrollo por el cual en el sistema liquidador solo permitirá realizar el estudio y expedición de acto administrativo de un caso una única vez, es decir que exclusivamente se proferirá una decisión final por solicitud, lo anterior sin afectar las solicitudes de recursos de la vía gubernativa.

Así las cosas, el desarrollo, como se informó en el IP9⁵⁹, entró en producción en el mes de marzo y aplica tanto para el proceso automático como para el proceso semiautomático de decisión.

Resultados

El desarrollo de esta funcionalidad ha asegurado una sola decisión por cada solicitud, evitando decisiones disímiles y contrarias que generan confusión e inseguridad en los usuarios ya que de acuerdo a las validaciones que se surten, si el proceso se llevara a cabo por duplicado, la segunda decisión siempre va a ser diferente a la primera procesada, generando desconfianza en los solicitantes.

d. Acción: Revisión de legalidad de actos administrativos

Objetivos

La hoja de ruta trazada para la consecución efectiva de la calidad de actos administrativos gira en torno a la necesidad de generar un ambiente de producción con personal que acredite conocimientos específicos, suficientes y necesarios para la sustanciación de actos administrativos bajo un criterio de autonomía funcional que permita decisiones administrativas jurídicas coherentes y unificadas.

En consecuencia, la revisión de legalidad de los actos administrativos pretende que la motivación que justifica la decisión de la administración sea sólida, coherente y unificada, razón por la cual, se evidenció la necesidad de adelantar un proceso de (i) revisión de criterios jurídicos, (ii)

⁵⁸ Ver IP9, sección 4, página 61.

⁵⁹ Ver IP9, sección 4, página 61.

capacitación en la elaboración de actos administrativos con el fin de implementar un mecanismo de retroalimentación permanente que permita identificar necesidades de mejora en tiempo real.

Por lo tanto, la implementación del plan de acción de calidad en los actos administrativos responde a la necesidad de avanzar en la superación del estado de cosas inconstitucional, bajo los lineamientos emitidos por la H. Corte Constitucional a través de los Autos 276 de 2013⁶⁰, 320 de 2013⁶¹ y 130 de 2014 en cuanto que la solución a las peticiones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido, de ésta manera, la estrategia de calidad se orienta al logro de objetivos sustanciales y procesales: (i) Sustanciales: Dirigidos al desarrollo de métodos para el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, la optimización del proceso de decisión, la unificación de criterios jurídicos y el fomento para el conocimiento integral de las prestaciones y (ii) Procesales: Proyectados para la reducción de procesos en curso e interposición de nuevas demandas; resultados que benefician los intereses de los usuarios en cuanto se prescinden de trámites injustificados ante la administración de justicia y a su vez favorecen a Colpensiones en la reducción de eventuales sentencias adversas. Para estos últimos objetivos se persigue adicionalmente la definición de criterios de defensa, la elaboración de un inventario de actuaciones procesales, la unificación de criterios jurídicos y la presentación de casos ante el comité de conciliación.⁶²

Antecedentes

Una de las causas que generaron el estado de cosas inconstitucionales del RPM consistió en la necesidad de fortalecer los aspectos legales en la decisión y motivación de los actos administrativos y su consiguiente impacto en la administración de justicia. Los impedimentos para que el ISS solucionara las reclamaciones prestacionales dentro de estándares únicos ajustados a derecho consistieron en imprecisiones al momento de motivar las decisiones administrativas e inconsistencias formales que perturbaban la transmisión clara y consistente a los usuarios que reclamaban el reconocimiento de pensiones.

De esta manera, Colpensiones en revisiones preliminares y posteriores que fueron presentadas en cada uno de los informes entregados a la H. Corte Constitucional pudo determinar que los actos administrativos debían ser reforzados en (i) su motivación, dado que el analista debe proceder con un estudio completo del material probatorio y de las normas aplicables según la prestación económica examinada; (ii) la forma respecto a las exigencias materiales que estructuran el acto; (iii) la profundización, exactitud y claridad en relación con los fundamentos normativos que permitan emitir una decisión legal correcta y entendible para el ciudadano; y (iv) la resolución de fondo sobre cada una de las pretensiones reclamadas.

⁶⁰ Corte Constitucional. Auto 276 de 2013. Fundamento Jurídico 16 numeral (ii) cuando manifiesta la posibilidad de dictar medidas de protección constitucional que impliquen para Colpensiones la necesidad de reforzar mecanismos de revisión de calidad de actos administrativos.

⁶¹ Corte Constitucional. Auto 320 de 2014. Fundamentos Jurídicos 8 y 48.

⁶² Ver IP6, sección 3.8.2.2, página 52.

La estrategia de calidad en el acto administrativo consistió en identificar, definir y sistematizar las posibles acciones de mejora con el objetivo fundamental de generar un impacto positivo frente a la calidad de actos administrativos, entendido bajo un criterio de coherencia jurídica y fáctica en la decisión⁶³.

En consecuencia, la meta de mejoramiento de la calidad de los actos administrativos tuvo como componente inicial un diagnóstico⁶⁴ que permitiera precisar el alcance de las necesidades de calidad que se realizó teniendo en cuenta (i) un análisis aleatorio de decisiones de prestaciones económicas, (ii) el comportamiento de tutelas de defensa judicial y (iii) las plantillas de reconocimiento⁶⁵.

En esta fase diagnóstica, el proceso de identificación de necesidades de mejoramiento en el proceso de calidad se realizó considerando, esencialmente, el detalle normativo de la gestión de reconocimiento prestacional frente a las eventuales inconsistencias que pudieran afectar la satisfacción de los usuarios de Colpensiones.

Así pues la manera de satisfacer cada uno de los inconvenientes para la formulación del acto administrativo se concentró en viabilizar un enfoque dirigido a la unificación de criterios jurídicos de decisión y capacitaciones específicas al personal técnico responsable de la misma. Con este fin se expidieron instrucciones normativas precisas, a través de circulares, que abordaron las temáticas más complejas en la decisión prestacional. En consecuencia, además de consolidar los conceptos de la entidad y de ésta manera orientar un mejor recurso de decisión para el ciudadano, permitieron atender los requerimientos realizados por parte de los órganos de control. Adicionalmente las capacitaciones se implementaron con una perspectiva práctica en relación con el manejo de la herramienta para liquidar prestaciones.

Considerando que la estrategia de calidad establecida por Colpensiones consiste en una línea de acción transversal a la totalidad de los procesos misionales, es importante informar a la H. Corte Constitucional que la revisión de calidad de los actos administrativos, desde el mes de mayo de 2014 asumió una nueva dimensión en cuanto que éste componente se incluye de manera armónica con la integralidad del proceso de decisión administrativa no solo en materia de los diferentes riesgos que cubre el sistema general de pensiones, sino que también abarca aspectos de financiación, historia laboral, atención al ciudadano y defensa judicial.

Acciones

Es indispensable describir el desarrollo e instrumentos implementados en relación con la unificación de criterios para posteriormente y en segundo término, exponer los avances y resultados obtenidos en materia de capacitaciones.

⁶³ Ver IP6, sección 3.8.2, página 50.

⁶⁴ Ver IP6, sección 3.8, Esquema 1, página 52.

⁶⁵ Ver IP6, sección 3.8.2, página 48.

i. Unificación de criterios jurídicos

En el IP10⁶⁶ se informó a la H. Corte Constitucional, con el fin de presentar el producto más importante del plan de calidad en relación con la unificación de criterios jurídicos, la expedición de dos circulares internas de Colpensiones las cuales integraron precisiones relativas a la conformación del acto administrativo y la consolidación de preceptos e interpretaciones normativas. La expedición de estos instrumentos normativos permitieron el logro de objetivos claros en: (i) La precisión de los criterios jurídicos que fundamentan las decisiones en materia de reconocimiento pensional y (ii) La actualización constante conforme el precedente constitucional y la normativa del sistema general de pensiones. A partir de estos procedimientos se garantiza la satisfacción de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones, la disminución en el reprocesamiento de solicitudes pensionales así como la reducción el nivel de litigiosidad por discusiones jurídicas superadas, ej. Exigibilidad de requisito de fidelidad.

En este sentido la contribución frente a la calidad del acto administrativo, esencialmente lo concerniente a la legalidad del mismo (requisitos legales mínimos de la decisión prestacional), se concreta de manera exitosa con: (i) la unificación de criterios de decisión y (ii) la aplicación de herramientas normativas que permiten un control y seguimiento frente a las exigencias o temas básicos que deben considerarse al momento de resolver una solicitud pensional (ver Capítulo 3.2 – Cuadro1).

Capítulo 3.2 - Cuadro 1. Unificación de criterios

Circular 08 de 2014	Circular 09 de 2014
1. Pensión especial de madres / padres cabeza de familia.	1. El procedimiento de la formación del acto administrativo pensional.
2. Pensión anticipada de vejez por invalidez.	2. La forma de la decisión del acto administrativo pensional.
3. Diferencia entre la pensión anticipada de vejez por invalidez frente a la pensión de vejez y la pensión de invalidez.	3. La motivación del acto administrativo pensional.
4. 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).	4. Aspectos comunes de revisión para todas las prestaciones.
5. 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.	5. Aspectos obligatorios según el tipo de prestación. (Pensión de vejez, pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes.)
6. Pensión de sobrevivientes:	6. Las reglas mínimas que debe contener cualquier acto administrativo por riesgo pensional (vejez, invalidez, sobrevivientes).
7. Aspectos de reconocimiento de la pensión de sobrevivientes para hijos inválidos.	7. La unificación de criterios para la redacción de los actos administrativos por riesgo pensional (vejez, invalidez, sobrevivientes).
8. Situaciones en las que se discuta la custodia	8. La utilización de un lenguaje básico y entendible para todos.

⁶⁶ Ver IP10, sección 4.3.1, páginas 63 y 64.

Circular 08 de 2014	Circular 09 de 2014
<p>de menores de edad beneficiarios de la pensión de sobrevivientes y el que la ostente fallezca.</p> <p>9. Aspectos comunes a las pensiones de invalidez y sobrevivientes:</p> <p>10. Aplicación condición más beneficiosa.</p> <p>11. Inaplicación requisito de fidelidad.</p> <p>12. Convenio Colombia – España.</p> <p>13. Convenio Colombia – Chile.</p> <p>14. Formularios CLEBP.</p>	

ii. Capacitaciones en sustanciación de actos administrativos

Sobre el particular la entidad ha dirigido su esfuerzo hacia la profundización de las solicitudes prestacionales que han generado el mayor impacto en relación en la calidad en la sustanciación del acto administrativo lo cual a su vez conlleva la interposición de procesos judiciales contra la entidad.

Adicionalmente, y con el fin de atender los requerimientos presentados por los diferentes entes de control y los lineamientos establecidos por la H. Corte Constitucional tendientes al mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, se hizo necesario enfocar las capacitaciones en los criterios jurídicos básicos sobre el reconocimiento de prestaciones económicas establecidos en las Circulares Internas 01 de 01 de octubre de 2012, 04 de 26 de julio de 2013 y 06 del 18 de diciembre de 2014.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Corte Constitucional en el auto 320 de 2013 se incrementó la planta de Colpensiones, continuándose con la vinculación de nuevo personal y el traslado interno de funcionarios hacia el área misional de la entidad.

En este orden de ideas la formación de los analistas se orientó hacia la fundamentación en el reconocimiento de las prestaciones de vejez, invalidez y sobrevivientes, para la elaboración de actos administrativos con criterios de calidad, bien sea por razones de fondo o de forma. Dicho proceso de aprendizaje continuó ejecutándose en los mismos términos señalados en los IP9⁶⁷ e IP10⁶⁸. (Ver Capítulo 3.2 - Cuadro 2)

⁶⁷ Ver IP9, sección 4.3.1, páginas 64 y ss.

⁶⁸ Ver IP10, sección 4.3.1, páginas 61 y ss.

Capítulo 3.2 - Cuadro 2. Profundización conocimientos analistas

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 Económicas	Prestaciones
	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 RPMD con pensión de invalidez de ARL		
Pensión de Invalidez	Indemnización sustitutiva	Liquidador Económicas	Prestaciones
	Requisitos generales de reconocimiento		
	Pago de incapacidades		
	Enfermedades catastróficas		
	Juntas de Calificación de Invalidez		
Pensión de sobrevivientes	Condición más beneficiosa	Liquidador Económicas	Prestaciones
	Requisitos generales de reconocimiento		
	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 disfrutaban de una pensión conmutada	Liquidador Económicas	Prestaciones

De otra parte las capacitaciones, después de fortalecer el aprendizaje de los analistas, se encaminaron en la formación legal de los abogados externos retroalimentado los inconvenientes al momento de ejercerse la defensa técnica de la entidad. De esta manera el desarrollo misional de Colpensiones fue intercedido legal y conceptualmente a partir de la radicación de la solicitud

prestacional vía administrativa hasta cuando la entidad se ve en la obligación de acudir a los estrados judiciales.

Así pues en relación con el impacto de los procesos judiciales promovidos contra la entidad se hizo necesario la implementación de capacitaciones hacia los diferentes abogados externos incluyéndose temas relacionados con (i) prestaciones económicas del Régimen de Prima media, (ii) Historia Laboral (iii) liquidación de intereses moratorios (iv) estrategias legales de defensa según la aplicación de cada riesgo. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 3)

Capítulo 3.2 - Cuadro 3. Profundización conocimientos Abogados Externos

Tema	Profundización	Parte práctica	
Pensión de vejez	Regímenes generales y especiales de pensión	Liquidador Moratorios	Intereses
	Mecanismos de financiación de las prestaciones económicas		
	Traslado entre regímenes pensionales (recuperación régimen de transición)		
	Indemnización sustitutiva		
Pensión de Invalidez	Pago de incapacidades	Liquidador Moratorios	Intereses
	Enfermedades catastróficas		
	Juntas de Calificación de Invalidez		
	Condición más beneficiosa		
Pensión de sobrevivientes	Conflicto simultaneidad compañeras	Liquidador Moratorios	Intereses
	Parejas del mismo sexo		
	Indemnización sustitutiva (imprescriptibilidad)		
	Condición más beneficiosa		
Historia Laboral	Auxilio funerario	Liquidador Moratorios	Intereses
	Explicación sobre cómo debe interpretarse un reporte de semanas cotizadas		
Estrategias legales	Análisis probatorio	Liquidador Moratorios	Intereses
	Excepciones		
	Posibilidades de conciliación		

Para la concientización y permanencia de las capacitaciones ejecutadas por parte de la entidad, se desarrolló un producto que ha permitido, a través de una visión estadística y conceptual, el seguimiento de los asuntos legales y de calidad que deben reunir los actos administrativos decididos y revisados. A continuación se presenta los resultados conseguidos con dicho producto denominado “formulario dinámico General de Prestaciones.

iii. Formulario Dinámico General de Prestaciones

Dentro de los productos implementados como resultado del plan de calidad se destaca el resultado de la herramienta denominada formulario Dinámico General de Prestaciones. En los documentos IP8⁶⁹, IP9⁷⁰ e IP10⁷¹ se presentó ante la H. Corte un informe discriminado de los resultados obtenidos en relación con las revisiones de actos administrativos efectuadas en los meses de febrero, marzo y abril. Dicho escenario permitió identificar desde el mes de febrero de 2014 las cinco (5) causales más complejas, al momento de sustanciar los actos administrativos, 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 (v) inconformidades relativas a pago de retroactivos⁷².

Al realizar de nuevo el anterior procedimiento de revisión, esta vez para el ciclo comprendido entre el 1 al 30 de mayo de 2014, no se presenta variación en la tipificación de estas causales en relación con lo reportado en el IP10⁷³ (ver Capítulo 3.2 - Gráfico 1). Como se describirá más adelante la diferencia que se presenta para el mes de mayo de 2014 es porcentual y más precisamente en relación con el cambio de posiciones entre las aludidas causales.

⁶⁹ Ver IP8, sección 4.3.1, página 74.

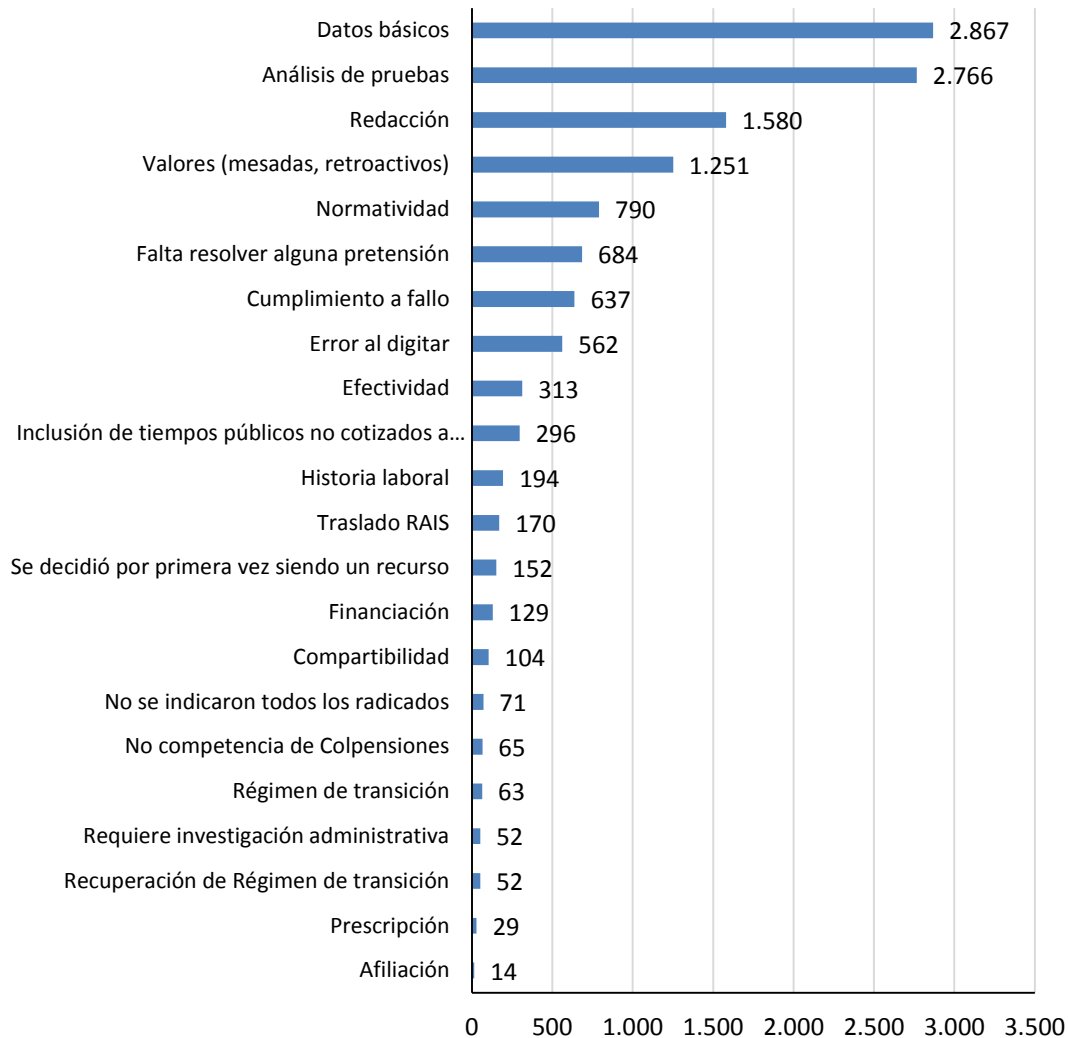
⁷⁰ Ver IP9, sección 4.3.1, página 64.

⁷¹ Ver IP10, sección 4.3.1, página 61.

⁷² Ver IP8, sección 4.3, página 79.

⁷³ Ver IP10, sección 4.3.1. Capítulo 4.3 – Gráfico 2. Motivos de Devolución, página 67.

Capítulo 3.2 - Gráfico 1. Motivos de devolución

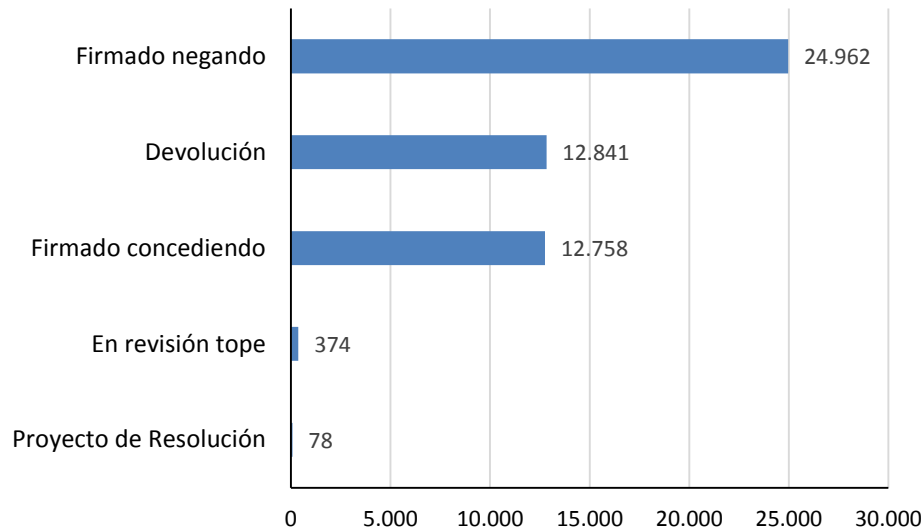


Por lo tanto, utilizando la misma metodología, se procede a presentar las cifras obtenidos del período causado entre el 1 al 30 de abril del año en curso, el cual asciende a un total de 51.013 revisiones de actos administrativos, conforme se relacionan el gráfico 2, y los cuales se detallan a continuación (ver Capítulo 3.2 - Gráfico 2):

- (i) 12.841 devoluciones del revisor hacia los analistas al encontrarse inconsistencias en la sustanciación del acto administrativo.
- (ii) 374 relativas al ítem relativo a “*en revisión tope*” el cual consiste, conforme se explicó en el documento IP9 e IP10, en una segunda revisión para control de los actos administrativos cuya cuantía por concepto de retroactivo supera los \$70.000.000 millones de pesos.
- (iii) 12.758 actos administrativos firmados que conceden prestación económica.
- (iv) 24.962 actos administrativos firmados que niegan prestación económica.

- (v) 78 proyectos de resolución que comprenden las decisiones cuyo trámite se sometió al procedimiento de consulta de cuotas partes pensionales antes de la emisión del auto 130 de 2014 proferido por esa Corporación el cual ordena el reconocimiento de prestaciones económicas prescindiendo del aludido mecanismo de consulta.

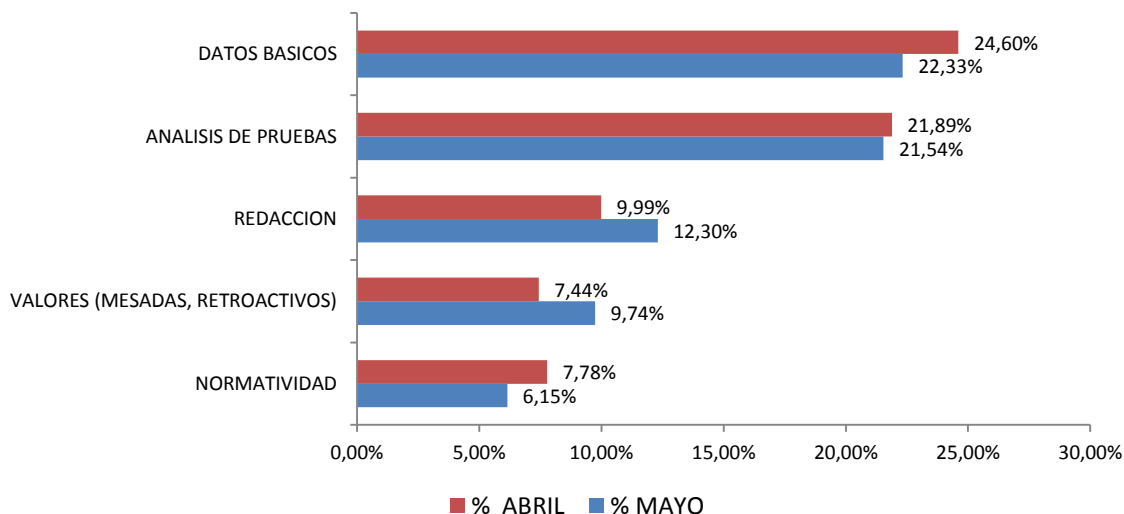
Capítulo 3.2 – Gráfico 2. Estado revisión



Igualmente realizado el comparativo de las cinco causales de error identificadas entre el período del 1 al 30 de abril y el correspondiente del 1 al 31 de mayo de 2014 se observan las siguientes variaciones porcentuales según el número de devoluciones por cada subtema (Ver Capítulo 3.2 – Gráfico 3).

- (i) Respecto a los datos básicos se presentó una disminución del 2.27%,
- (ii) En relación con el análisis de pruebas se observa una disminución del 0.35%
- (iii) En cuanto a la calidad en la redacción un incremento del 2.31%
- (iv) En lo pertinente a la aplicación de normatividad el número de devoluciones decrece en un 1.63%.
- (v) En lo concerniente a los valores por retroactivos se reporta un incremento del 2.30%.

Capítulo 3.2 – Grafico 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. Aunque algunos de los cambios no son representativos, se pueden evidenciar algunos efectos en el plan de acción de calidad en la producción de actos administrativos en relación con (i) los temas generales que originan la devolución de actos administrativos y (ii) especialmente sobre los primeros cinco 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 mayo 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:

- Ítem “datos básicos”

La disminución de devoluciones en relación con esta causal entre mayo y abril muestra cierta efectividad de las capacitaciones y preparación de los analistas en relación con la forma en que deben ingresarse los datos en el liquidador de prestaciones económicas. Igualmente gracias a la rigurosidad de los revisores en la devolución, las prácticas diseñadas para el conocimiento integral del liquidador de prestaciones económicas los analistas ha sido efectivo al momento de incorporar al sistema la información correspondiente, entre otros, a: EPS, tipo de recurso, banco, tiempos manuales, fechas, etc.

- Ítem “análisis de pruebas”

Este segundo permanece casi constante, indicando la necesidad de intensificar la capacitación en este tema relacionado 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.

Por su parte, la implementación de Circulares donde se resuelven temas precisos ha permitido un análisis más detallado de los casos en estudio.

- (i) En lo pertinente a la aplicación de normatividad el número de devoluciones decrece en un 1.63% y
- (ii) En lo concerniente a los valores por retroactivos se reporta un incremento del 2.30%

- Ítem redacción

El incremento reportado para este ítem puede evidenciar la rigurosidad del revisor, conforme las últimas circulares las cuales establecen parámetros en la estructura del acto administrativo. De tal manera el analista debe adaptarse a nuevas formas de argumentación con el fin de ofrecer mayor claridad a los usuarios que tramitan sus solicitudes prestacionales.

- Ítem “valores por retroactivos”

El incremento por concepto de devoluciones relacionadas 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.

- Ítem “aplicación de normatividad”

Se destaca en este ítem una disminución notable de devoluciones debido 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 y la expedición de nuevas directrices que precisan las normas en el reconocimiento de cada prestación económica.

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 las fechas a partir del cual se hacen exigibles las prestaciones económicas.

De otra parte, conforme al lineamiento del IP10 el Cuadro 4 – Capítulo 3.2 muestra que entre febrero y mayo se ha identificado un mayor porcentaje de 4 de los cinco ítems. (Ver Capítulo 3.2 –

Cuadro 4). Esto puede indicar que en estos primeros meses de implementación del plan los revisores están más preparados para identificar errores para devolución, y que los nuevos analistas contratados en los últimos dos meses necesitan mayor capacitación. De todas maneras, el objetivo en el mediano plazo es que estos errores disminuyan.

Capítulo 3.2 - Cuadro 4. Promedio mensual y total de las causales de error más frecuentes

Motivo devolución	febrero	Marzo	abril	mayo	Promedio
Datos básicos	17,64%	25,93%	24,60%	22,33%	22,62%
Análisis de pruebas	15,20%	23,75%	21,89%	21,54%	20,60%
Redacción	11,41%	12,09%	9,99%	12,30%	11,45%
Normatividad	8,76%	7,33%	7,78%	6,15%	7,51%
Valores (mesadas, retroactivos)	6,79%	5,53%	7,44%	9,74%	7,38%

Resultados

En presencia de lo expuesto y atendiendo la focalización en unificación de criterios, así como el esfuerzo para el desarrollo de capacitaciones, la legalidad de los actos administrativos obtuvo un resultado positivo en las siguientes materias:

- Reforzamiento en el conocimiento del Régimen de Prima Media.
- Implementación de estrategias para la defensa judicial de la entidad.
- Retroalimentación en conceptos jurídicos.
- Diseño y adopción de software liquidador de intereses moratorios para la defensa judicial en los procesos ordinarios y contenciosos administrativos.

Medición: Analistas capacitados y capacitaciones en RPM.

Desde el mes de diciembre de 2013 hasta mayo de 2014, se capacitaron:

1. Analistas: 674 que corresponde a la totalidad de los analistas de reconocimiento pensional en tema de calidad de actos administrativos
2. Abogados Externos vinculados a las regionales:
 - Bogotá: 20
 - Antioquia: 80
 - Eje Cafetero: 15

El número total de abogados externos capacitados ascendió a 115.

Las anteriores capacitaciones fueron distribuidas de la siguiente manera:

1. Analistas: Las jornadas de capacitación se realizaron en el horario de 7:30am a 6:00pm, así:

- Dos jornadas teóricas en Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
 - Tres jornadas prácticas para el manejo de la herramienta Cromasoft.
2. Abogados externos: Las jornadas de capacitación se realizaron en el horario de 8:00am a 4:00pm en cada una de las Regionales de Bogotá D.C., Antioquia y Eje Cafetero.

El número total de jornadas de capacitación ascendió a 17.

- e. Acción: Revisión previa de casos de alto impacto

Objetivos

- Verificación del cumplimiento de las reglas de negocio en las decisiones de prestaciones económicas que generan valores importantes de retroactivos o de mesadas, ya sean estos a favor de un empleador, en el caso de prestaciones compartidas, o de un asegurado, de tal forma que se cumplan las reglas de negocio correspondientes al respectivo caso.
- Examinar el régimen aplicable en las decisiones remitidas para determinar la procedencia o no de solicitudes tendientes a la aplicación de cambio de régimen sin la procedencia de favorabilidad por la no existencia de la misma.
- Revisión de los parámetros de fecha de status, fecha de efectividad, ingreso base de liquidación, factores salariales y novedades de nómina aplicadas en el pasado con el fin de determinar su correcta aplicación.
- Evitar que se expidan actos administrativos que no han cumplido con las directrices, reglas de negocio y la normatividad.

Antecedentes

La creación del Grupo de Calidad se dio en el mes de noviembre del 2013 con el fin de realizar un seguimiento a las decisiones que generaban reconocimientos de mesadas de sumas elevadas, evaluar permanentemente las reglas de negocio, revisión de las validaciones realizadas por la nómina de pensionados para evitar pensiones dobles y posibles inconsistencias que previa revisión del marco legal y reglas de negocio podían no serlo y como labor de apoyo a los analistas y revisores en la capacitación en la implementación de nuevas versiones del aplicativo de reconocimiento. A partir del IP4⁷⁴ se inició el reporte de las acciones adelantadas por el grupo y en cada uno de los IP siguientes se ha informado las tareas realizadas mes a mes.

Acciones

- Revisión de los casos cuyo retroactivo supera los 70 millones de pesos para validar las reglas de efectividad revisando contra historia laboral la existencia de la novedad de retiro.

⁷⁴ Ver IP4, sección 3.5, página 17.

- Revisión de los casos cuya mesada pensional supera los 8smmlv (\$4.928.000) para determinar que los factores legales en el caso de servidores públicos están siendo correctamente tomados en cuanto al régimen aplicable así como la proporcionalidad que deba aplicarse cuando los factores salariales se han recibido de forma periódica.
- Verificación de las directrices en materia de pensiones compartidas para el correcto pago del retroactivo a favor del empleador así como la no existencia de retroactivo cuando el trabajador sigue activo laboralmente con otro empleador después del cumplimiento mínimo de requisitos.
- Retroalimentación con todos los Analistas, Revisores y Coordinadores de la Vicepresidencia de Beneficios de las situaciones detectadas con el fin de disminuir de manera notoria la repetición de este tipo de errores.

Resultados

- Se ha evitado el pago de sumas importantes a favor de asegurados o empresas en el caso de retroactivos a favor de empleadores jubilantes de mayores valores a los que corresponde, desde el mes de febrero a la fecha esta cifra asciende a \$3.640.979.359.
- Para los meses de abril y mayo los casos revisados ascendieron a 578 y 459 respectivamente.
- Del proceso mencionado anteriormente en el mes de abril se devolvieron 83 casos equivalentes al 14,36% de las solicitudes enviadas para revisión y para el mes de mayo 142 casos correspondientes al 30,94%. De la misma forma este proceso de revisión permitió evitar el pago de valores a favor de un asegurado o entidad jubilante, durante el mes de abril de \$684.673.949 y en el mes de mayo de \$968.456.740.
- Se han devuelto casos que iban en contra de las directrices y reglas de negocio para ser reprocesados antes de la firma.
- Se han detectado los errores más comunes en que incurren analistas y revisores para ser informados a todos los miembros de la Vicepresidencia, de tal forma que se disminuya ostensiblemente las inconsistencias.

f. Acción: Asignación de revisores con mayor experiencia

Objetivos

- Procurar que las decisiones que se emitan por Colpensiones cumplan la normatividad y respetan los derechos de los ciudadanos, al contar con la revisión por parte de personas con mayor nivel de experiencia y de conocimientos en temas de seguridad social en pensiones.

Antecedentes

El aumento exponencial de la repesa entregada por el Instituto de Seguros Sociales a Colpensiones y los plazos fijados por la H. Corte Constitucional para la atención de la misma, crearon la necesidad de contratar nuevo personal que si bien cuenta con conocimientos en normatividad de pensiones, no está familiarizado con los aplicativos ni con los criterios de Colpensiones.

En tal sentido, se ha procurado que en el rol de revisores se ubiquen las personas con mayor experiencia y conocimientos, con el fin de que el primer nivel de filtro (revisor) evite errores e inconsistencias en las decisiones, es decir que sean un punto de control de mayor efectividad.

Acciones

Se contrataron un total de 352 analistas nuevos, más los 269 antiguos que ya se encontraban laborando para Colpensiones, como consecuencia de esta contratación se incrementó el número integrantes de cada uno de los grupos existentes

Debido a lo anterior y con el fin de garantizar la calidad en la decisión, los mejores analistas antiguos pasaron a ser parte del grupo de revisores, generando una disminución en el tema de producción pero garantizando la calidad de los Actos Administrativos que se emiten.

Adicional a lo anterior, los revisores absuelven sus dudas con los coordinadores quienes son apoyados jurídicamente por la Gerencia de Doctrina frente a la aplicación de criterios institucionales en la decisión de los actos administrativos.

En resumen, la supervisión de las decisiones está en cabeza de revisores escogidos por su antigüedad, conocimiento y por su trabajo de altos niveles de calidad como analistas.

Resultados

El ascenso de analistas antiguos a revisores genera como resultado:

- Mejoramiento en la calidad de los Actos Administrativos.
- Seguridad y unidad de criterios en la decisión.

3.2.3. En la salida: efectividad de la decisión

1. Lineamiento estratégico: notificación oportuna

a. Acción: Contactabilidad

Objetivos

- Lograr que los ciudadanos conozcan oportunamente la existencia del acto administrativo proferido a su nombre, a través de todos los canales de contacto dispuestos por Colpensiones, y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación personal.
- Identificar la efectividad de contacto que registra cada canal habilitado, de esta manera potencializarlos e identificar nuevas herramientas que soporten el nivel de contactabilidad.

Antecedentes

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.

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.

El principal inconveniente que ha presentado el proceso de contactabilidad de los ciudadanos para citarlos y que se notifiquen personalmente obedece a la calidad de los datos de contacto de los destinatarios de la notificación, esto porque la información está incompleta o el afiliado ha cambiado de residencia y no ha actualizado la información en Colpensiones.

Durante estos últimos meses, Colpensiones ha desarrollado y fortalecido diferentes estrategias de contactabilidad dentro del proceso de Notificaciones en pro de la calidad, de esta manera los ciudadanos que cuentan con un acto administrativo proferido, logran notificarse oportunamente y dentro de los términos de ley. Se ha realizado un seguimiento constante a las estadísticas de contactabilidad, con el fin de medir el impacto y efectividad de los canales empleados teniendo en cuenta el comportamiento del número de notificaciones de ciudadanos y el porcentaje de participación dentro de la base total de actos administrativos proferidos mes a mes.

Acciones

Este proceso inicia con un contacto telefónico, en este se tienen en cuenta todos los números que registra nuestra base de datos para asegurar el contacto con el ciudadano. Posterior a esto y en caso de no efectuarse el contacto, se procede con el envío de una carta a la dirección que registra nuestra base de datos, informando que debe presentarse en un Punto de Atención de Colpensiones pues tiene un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud de pensión.

Adicionalmente Colpensiones publica el listado de estos ciudadanos en la página web de la Entidad, de tal manera que este grupo de personas tengan diferentes opciones de enterarse de que Colpensiones generó un acto administrativo y es procedente acercarse a notificarse del mismo. Una vez se cumplen los términos de ley y el ciudadano no se presenta a ningún Punto de Atención Colpensiones a notificarse personalmente, se procede a notificarlo por aviso. Este proceso consiste en enviar en físico a la dirección de correspondencia registrada, copia del acto administrativo proferido por Colpensiones a nombre del ciudadano. Igualmente se publica en la página web de la Entidad, previa validación del ciudadano para que este pueda conocer el contenido total del acto administrativo.

Por otro lado Colpensiones ha dispuesto una opción en la página web, con al que el ciudadano puede consultar si tiene un acto administrativo proferido para ser notificado, con tan solo su número de cédula.

Los ciudadanos también pueden conocer la existencia de un acto administrativo a su nombre proferido por Colpensiones a través de los afiches electrónicos dispuestos en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC).

Resultados

Mensualmente se gestionan alrededor de 35.000 contactos telefónicos, a los cuales se les realizan en promedio 3 intentos de llamada, se envían un promedio de 30.000 cartas y a través de la página web se han publicado listados de hasta 1.500 ciudadanos.

El promedio mensual de consultas de resolución de reconocimiento es de 65.000 visitas en este link de la página web y para conocer la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso, se registran alrededor de 85.000 visitas mensuales.

El número de consultas de notificaciones a través de los afiches electrónicos dispuestos en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), oscila entre 7.000 y 8.000 consultas. Dados los altos volúmenes de trámites y con el fin de descongestionar las oficinas, Colpensiones planteó como estrategia jornadas de notificación masiva, implementadas desde el mes de octubre del año 2013, las cuales han significado para la entidad un incremento en el porcentaje de ciudadanos notificados a través de estas jornadas a nivel país; pasando de un 52% del año pasado a un 70% de efectividad en lo cursado de este año.

Finalmente, en el siguiente IP Colpensiones presentará la evolución los resultados de la campaña de actualización de datos y la evolución del índice de contactabilidad.

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

b. Acción: Divulgación del proceso

Objetivos

- Informar y educar a los ciudadanos sobre las generalidades del proceso de Notificación en Colpensiones de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 de 2011, el paso a paso que debe surtir cada etapa, sus derechos frente al acto administrativo proferido, los diferentes recursos que puede emplear en caso tal que esté en desacuerdo con la decisión de la resolución emitida.

Antecedentes

Las bases de datos entregadas por el ISS en L. no contaban con información de contacto actualizada lo que dificultaba el contacto con el ciudadano para informarle que tenía un acto administrativo proferido, con el cual se daba respuesta a su solicitud de pensión. Dada esta situación los porcentajes de notificación inicial de Colpensiones eran mínimos, afectando principalmente el pago oportuno de las mesadas a los ciudadanos.

Ante esta situación Colpensiones inició un proceso de sensibilización y divulgación de información desde los PAC's y Contact Center sobre el proceso de Notificación, dirigido a los ciudadanos que radicaban un trámite de reconocimiento de pensión.

Acciones

Los Puntos de Atención cuentan con volantes que describen de manera clara y completa el proceso de notificación y los derechos que los ciudadanos tienen frente al acto notificado, información que se brinda a cada ciudadano que se va a notificar a través de charlas informativas las cuales hacen parte del proceso de notificación.

Adicionalmente, desde la página web de Colpensiones, los ciudadanos pueden consultar sin importar su ubicación, la existencia de un acto administrativo a su nombre resolviendo su solicitud de pensión.

A través del IVR del Contact Center se dispuso la información en línea, donde los ciudadanos pueden consultar el estado de sus trámites con Colpensiones.

Resultados

Colpensiones diseñó y dispuso en todos los PAC's un volante dirigido a los ciudadanos interesados, con la información más relevante del proceso de notificación, los derechos y deberes que tienen los ciudadanos frente al acto notificado, esto generado a partir de una solicitud de pensión; el diseño del volante es el siguiente:

En Colpensiones estamos para atenderlo, Si la información contenida en este volante informativo no es suficiente, comuníquese con las líneas de atención telefónica **489 0909** en **Bogotá, 2836090** en Medellín y **01 8000 410 909** para el resto del país.



Colpensiones valora el derecho de nuestros ciudadanos a estar debidamente informados. Por ello, le recomendamos que no se retire de este lugar sin haber resuelto todas sus preguntas e inquietudes.

**"En Colpensiones todos los trámites, servicios y formularios son gratuitos".
¡Gracias por atender nuestras sugerencias!**



GUÍA PARA EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN



www.colpensiones.gov.co • Bogotá: 489 0909, Medellín: 283 6090, Centro de Atención Telefónica: 01 8000 410 909.



AHORA QUE USTED SE HA NOTIFICADO, TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

La notificación permite que usted conozca el contenido de la decisión que **COLPENSIONES** ha tomado frente a su solicitud. Sin embargo, notificarse no significa aceptar dicha decisión, razón por la cual, a partir de este momento usted está en libertad de presentar las reclamaciones que considere pertinentes.

¿SABE USTED CÓMO PUEDE SER NOTIFICADO?



• **Personalmente:** En los Puntos de Atención Colpensiones del país se notifica directamente a la persona, apoderado o representante; allí se hace entrega del acto administrativo que contiene la respuesta de su solicitud.



• **Por Aviso:** Si al cabo de cinco (5) días hábiles de enviada la citación, el ciudadano, apoderado o representante no se acerca para ser notificado, Colpensiones enviará la notificación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente copia íntegra del acto administrativo. Dos (2) días después de la fecha de entrega del aviso en el lugar de destino, se da por entendido que el ciudadano ha sido notificado.

¿QUÉ PASA SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL CONTENIDO DE SU RESOLUCIÓN?

Dispone de **10 días hábiles**, a partir del día hábil siguiente a su notificación, para interponer los recursos de reposición y apelación, si así lo indica su resolución. Para ello deberá anexar los **Formularios de Prestaciones Económicas**, que le serán entregados en cualquiera de las oficinas o que podrá descargar de la página www.colpensiones.gov.co, en la opción "**Descarga de Formularios**", acompañados de una **solicitud escrita de Interposición de Recurso**, la **fotocopia de la Resolución** y la **fotocopia de su Documento de Identidad ampliada al 150 %**.



• **Reposición:** Es aquel recurso que se adelanta **ante el mismo funcionario o entidad administrativa que profirió la providencia definitiva**, con el fin de que se aclare, modifique o revoque. La interposición del recurso de reposición es **OPCIONAL**, es decir que si el acto administrativo solo admite reposición, no es necesario agotar la vía gubernativa, por lo que se puede ir directamente a la Jurisdicción Contencioso Administrativa.



• **Apelación:** Es aquel recurso que pretende la aclaración, modificación o revocatoria de un acto administrativo **por parte del inmediato superior jerárquico del funcionario que lo dictó**. La interposición del recurso es **OBLIGATORIA**, porque por este medio se agota la vía gubernativa y se podrá acudir a la vía jurisdiccional.



• **Queja:** Procede cuando se rechaza el recurso de apelación. Se interpone **directamente ante el superior jerárquico de la autoridad que lo negó**. Es necesario aportar la copia de la decisión que negó la apelación para que proceda. Este recurso es de carácter de **OPCIONAL**.

c. Acción: Requerimientos internos de notas aclaratorias

Objetivos

- Corregir de manera prioritaria y rápida errores meramente formales de los actos administrativos emitidos.
- Evitar que los ciudadanos deban iniciar un nuevo trámite para solicitar la corrección de estos errores.
- Contar con trazabilidad en los aplicativos, sobre las resoluciones aclaratorias que se emiten

Antecedentes

Con anterioridad al desarrollo e implementación del trámite “Resoluciones Aclaratorias” mediante Bizagi, los Puntos de Atención al Ciudadano -PAC enviaban mediante correo electrónico la solicitud de la resolución aclaratoria, situación que generaba demoras en la respuesta de la misma y la inexistencia de trazabilidad de las solicitudes mediante alguna herramienta tecnológica.

Acciones

Con el fin de mejorar el proceso de Calidad como línea transversal que Colpensiones adopta desde la radicación hasta la notificación e ingreso a nómina del acto administrativo, se generó el trámite interno en Bizagi denominado solicitud Resolución Aclaratoria.

Con este desarrollo se pretende mejorar los tiempos de respuesta de la Gerencia de Reconocimiento respecto a los errores formales presentados en las resoluciones que son identificados por los asegurados en el momento de ser notificados del Acto Administrativo.

Resultados

- Mejora en los niveles de respuesta entre áreas internas.
- Corrige los errores formales, mejorando sustancialmente la calidad de los Actos Administrativos.
- Mejora el nivel de respuesta al cliente externo “Ciudadano”.
- Establece lineamientos institucionales para adoptar medidas de corrección y capacitación a los analistas y revisores.

Del total de la producción de mayo que corresponden a 41.576 actos administrativos manuales, se solicitaron 435 resoluciones aclaratorias por parte de los PAC, indicando que el 1% de la producción tuvo que ser adecuada por errores formales en sus resoluciones.

2. Lineamiento estratégico: Inclusión en la nómina y giro oportuno

a. Acción: Conciliación de nómina vs reconocimiento

Objetivos

- Identificar los casos que no ingresaron en la nómina con el fin de corregir los errores presentados, ingresar las decisiones en forma oportuna y poder así atender con efectividad las solicitudes de las personas.
- Identificar las causas por las cuales se presentan las inconsistencias.
- Generar las mejoras necesarias para no se repitan las falencias evidenciadas.
- Evitar futuros reprocesos por situaciones similares.
- Mejorar la calidad del proceso de decisión en cuanto a la marcación para pago en la nómina, permitiendo optimizar los tiempos del proceso de decisión y pago en nómina.

Antecedentes

Con anterioridad al proceso de conciliación de la nómina se registraba un número importante de reprocesos por actos administrativos que presentaban inconsistencias al momento de su inclusión en nómina y que no se habían identificado ni se contaba con un plan de acción para solucionarlos.

Acciones

Diariamente la Nómina de Pensionados presenta el inventario a la Gerencia de Reconocimiento de las prestaciones económicas que fueron ingresadas a la nómina correspondiente a la producción del día inmediatamente anterior. La Gerencia de Reconocimiento con esta información realiza cruces y validaciones con el inventario de prestaciones reconocidas para la misma fecha generado desde el liquidador de pensiones, dicho resultado es analizado y reprocesado por el grupo de calidad de la Gerencia de Reconocimiento, efectuando nuevamente la decisión para cada caso. Así mismo, de manera paralela se generan solicitudes de ajuste a los sistemas de información para minimizar el riesgo de reincidencia de dicha tipología.

Resultados

- Disminución de reprocesos por inconsistencias en el ingreso a la nómina.
- Mejoramiento de las herramientas tecnológicas involucradas en el proceso de decisión y marcación en nómina.
- El total de actos administrativos de abril incluidos en la nómina para el mes de mayo de la presente anualidad ascienden a la suma de 17.087, de los cuales 90 no fueron conciliados por ingreso, representando un 0.52% de casos que no ingresan a la nómina por inconsistencias.

b. Acción: Control de calidad de nómina

Objetivos

- Desarrollar acciones que permitan fortalecer la calidad de la información que se ingresa a la base de datos de la nómina de pensionados, para garantizar el giro de los derechos reconocidos a través de los actos administrativos, generando un mejoramiento continuo en los procesos de la organización.

Antecedentes

Si bien es cierto que la información que llega a la nómina de pensionados ya ha surtido varios controles de calidad, la nómina también genera sus propios controles los cuales permiten garantizar una mejor calidad de la información que conlleva el giro oportuno a nuestros pensionados.

Estos controles se implementaron teniendo en cuenta que Colpensiones es una entidad nueva, cuyo modelo de operación permite ingresar los reconocimientos de prestaciones en línea a la nómina, para lo cual se han implementado controles desde el inicio de operación, lo que ha permitido identificar hallazgos que son corregidos por el área fuente que los originó.

Acciones

El proceso de Calidad de la nómina está dado en la generación de situaciones tanto para reconocimientos de nuevas pensiones, indemnizaciones, reliquidaciones, auxilios funerarios y novedades a la nómina de pensionados, los cuales son comunicados de manera metódica e inmediata al competente, quien genera acciones tanto correctivas como preventivas. Es decir se genera una acción para mitigar el riesgo del hallazgo y a su vez se establecen ajustes a los sistemas de información que automaticen nuevos controles.

El proceso de calidad de la nómina permite también verificar y controlar los movimientos de las cifras y registros de la base de datos de la nómina de pensionados con el objetivo de obtener una liquidación consistente que permita el giro oportuno de las mesadas pensionales.

Los controles que se realizan en la Gerencia Nacional de Nómina son:

Capítulo 3.2 – Cuadro 5. Controles de la Gerencia Nacional de Nómina

Periodicidad	Procesos	Observación
Diarias	Revisión de ingresos	Se verifica que las pensiones ingresadas tengan liquidación del campo Valor a pagar (VAP), revisan bancos, liquidación y beneficiarios de incrementos, aplicación del fondo de solidaridad, verificación de liquidación de notas debito superiores a 100 millones Verificación de nota debito vs. Salud retroactiva.
manuales	Revisión de Reliquidaciones	
	Revisión de novedades de nómina.	

Periodicidad	Procesos	Observación
		<p>Se verifica la correcta liquidación de la aplicación de las novedades, descargue de reintegros, completitud de acciones. Verificación de redistribución de pensiones al retirar un beneficiario.</p> <p>Se revisa el 100% de ingresos y el 60 % de novedades.</p>
Diarias automáticas	Se tienen establecidos 23 controles para ingresos, reliquidaciones y novedades y se están implementando 9 nuevos controles	Se verifica la conciliación diaria de los movimientos de la base de datos, verificación de no existencia de valores negativos, que no existan pensiones dobles, control de centavos, generación de alertas de las sucursales financieras inactivas, controla que todos los campos de las tablas de la base de datos se diligencien, se controla que no se ingresen mayores o menores valores de incrementos, control que todas las pensiones vengan con salud, verificación de todos los pasos en pensiones suspendidas, verificación que no ingresen pensiones inferiores al smmlv.
Quincenal	Revisión de EPS , revisión de fallecidos, control bancos	Cruce contra base de datos del BDUA Cruce contra base de datos de Min Salud, revisión de consistencia de información de bancos asignados frente a la georeferenciación.
Mensual	Revisión de procesos de cierre y generación de archivos para atender el pago de los pensionados.	Se verifica que las cifras de cierre correspondan con el seguimiento diario de totales. Control en la verificación de valores netos por banco contra el valor total de la nómina. Revisión de sumatoria por EPS frente al total del concepto salud.

Resultados

- Medición de situaciones encontradas.
- Indicadores de gestión.
- Acciones de mejora en el liquidador de pensiones.
- Acciones correctivas sobre las situaciones encontradas.
- Acciones preventivas respecto de las situaciones encontradas.

- Retiros de fallecidos.
- Traslado de EPS.

3.2.4. Transversal: Consistencia en todas las peticiones del ciudadano

1. Lineamiento estratégico: Aplicación metodología 360 y formación de capacidades técnicas

a. Acción: Mesa Técnica con la Procuraduría General de la Nación

Antecedentes y objetivos

Frente a los múltiples requerimientos que venía atendiendo la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo relacionados con prestaciones sociales económicas, Colpensiones en razón al principio de colaboración institucional y con la finalidad de brindar una satisfacción a los usuarios, siendo esta su razón de ser, estableció un mecanismo eficaz a través del cual se atenderán los requerimientos realizados por dicho organismo denominado Mesas Técnicas de Trabajo y Seguimiento.

La Mesa Técnica se conformó entre Colpensiones, la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo para atender dos objetivos fundamentales: el primero relacionado con la inspección, vigilancia y control sobre las radicaciones y quejas que la Procuraduría ha recibido (más de 7.000)⁷⁵ relacionadas con las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y tutelas no resueltas que hicieron parte de los grupos de prioridad señalados por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, y el segundo consiste en identificar, a través de la clasificación del volumen y contenido de estas quejas, puntos relacionados con la calidad de las decisiones de Colpensiones en general, y resolverlos.

Acciones

La metodología de trabajo comprende los siguientes pasos: (i) la identificación del requerimiento del ciudadano; (ii) la asignación al área competente al interior de Colpensiones efectuando un seguimiento en relación con su atención; (iii) verificación del acto administrativo o respuesta al ciudadano controlando que satisfaga la pretensión del usuario en la queja formulada ante el ente de control. Si la respuesta no se ajusta al requerimiento es devuelta para el reproceso a que hubiere lugar; (iv) validación de procedimientos internos como notificaciones y envíos de correspondencia; y (v) entrega de soportes al ente de control como evidencia de la atención al usuario.

⁷⁵ Cifra indicada por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad en el Segundo Informe de seguimiento a los Autos 110, 182 y 202 de la Corte Constitucional.

La estrategia de la Mesa Técnica se fundamenta en la revisión de los casos en relación con la pretensión del usuario registrada por los órganos de control. Este aspecto es indispensable para la adecuada atención de la queja, por lo que a los órganos de control se les ha solicitado información clara y detallada respecto a los datos identificadores tales como nombre, documento de identidad del peticionario, causante de la prestación y detallada la pretensión para cumplir con el propósito de satisfacer al usuario.

Resultados

Como consecuencia del proceso de verificación del acto administrativo o respuesta, la Mesa Técnica de Colpensiones ha encontrado que en ocasiones no se resuelven de fondo los requerimientos del ciudadano, lo cual implica una devolución al área competente a fin de reprocesar la actuación y emitir nuevamente el acto administrativo o respuesta con la calidad requerida.

En la actualidad y de conformidad con lo establecido en el capítulo 10 del presente IP, existe una base de 9.806 requerimientos que vienen siendo trabajados desde las diferentes áreas de Colpensiones desde el mes de octubre de 2013, de los cuales 7.054 ya se encuentran resueltos, de acuerdo al siguiente cuadro. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 6)

Capítulo 3.2 – Cuadro 6. Gestión requerimientos Mesa Técnica

Entes de control	Requerimientos recibidos	Requerimientos resueltos	Requerimientos en trámite
Procuraduría General de la Nación	9.269	6.660	2.609
Defensoría del Pueblo	538	394	144
Total	9.807	7.054	2.753

De la totalidad de los casos resueltos la Mesa Técnica de Colpensiones realiza una verificación individual, actividad previa a la entrega de resultados a los órganos de control. Dicha verificación permite efectuar la devolución interna de requerimientos que no atienden de fondo la pretensión del ciudadano al área responsable.

La trazabilidad de dicha devolución se ha documentado a partir de la implementación de la nueva metodología de trabajo informada en el IP10 y del total de la base de 3.647 requerimientos para trámite, la Mesa Técnica ha revisado 2.504 casos de los cuales internamente se han devuelto para reprocesar a las áreas internas de Colpensiones un total de 602 equivalente a un 24.04% de la gestión. Las causas identificadas de las devoluciones son entre otras, las siguientes:

1. Se emiten resoluciones concediendo los reconocimientos solicitados por el peticionario u ordenados por el Juez, pero la prestación no se incluye en nómina.
2. Las resoluciones resuelven los recursos sin tener en cuenta los argumentos del peticionario, en casos como falta de actualización de historia laboral.
3. El ciudadano tiene copia de la historia laboral y cumple con las semanas pero el liquidador o el analista no las tiene en cuenta y se le niega el derecho.

4. El ciudadano allega copia de los documentos que se requieren para reconocer el derecho o resolver los recursos de ley, sin embargo el liquidador o el analista no los tiene en cuenta y se le niega el derecho.
5. Se le informa al ciudadano que no hay solicitudes pendientes, sin embargo revisados los aplicativos si registran peticiones pendientes por trámite.
6. Falta de calidad y motivación de los actos administrativos expedidos por el liquidador.
7. Existen actos proferidos por el liquidador negando cuando ya el ciudadano tiene el reconocimiento y está incluido en nómina.
8. Se niegan traslados de régimen, sin tener en cuenta la sentencia T 818-2007.
9. No tienen en cuenta el régimen de transición.
10. Se atiende parcialmente el requerimiento.
11. Se conceden prestaciones no solicitadas o a las cuales no se tiene derecho.
12. No se tienen en cuenta los pagos por estudios de rentabilidad.
13. Niegan prestaciones exigiendo requisitos que no están contemplados en la norma.
14. Pago de mesadas en ciudad diferente al domicilio del ciudadano.
15. No se ordenan los pagos de retroactivos pensionales.
16. Incumplimiento de fallos ordinarios, tutelas y procesos ejecutivos.
17. Negación de prestaciones a servidores públicos porque no se tienen en cuenta los formatos CLEBP.
18. Demora en el trámite de acrecimientos pensionales.
19. Se niega reconocimiento pensional por morosidad del empleador y no inician proceso coactivo.

Dadas las causas de las devoluciones se han emprendido acciones por parte de la Mesa Técnica a través de las cuales se busca conciliar con las diferentes áreas de la Entidad cuáles respuestas o actuaciones atienden a cabalidad las pretensiones del ciudadano y permiten a los órganos de control archivar de manera efectiva las quejas presentadas contra Colpensiones. Para tal efecto se hacen reuniones de seguimiento con los líderes de los procesos asignados en cada área, en las cuales se revisan los casos para determinar la viabilidad de entregar la respuesta o acto administrativo al órgano de control, o en su defecto establecer la forma y contenido de la respuesta que requiere otorgarse a fin de atender de fondo el requerimiento.

La revisión de los casos ha permitido un avance significativo en la identificación de falencias en los actos administrativos y respuestas que se otorgan a los ciudadanos, de tal manera que a la fecha las respuestas entregadas resuelven el fondo del asunto, satisfaciendo las necesidades del ciudadano y evitando nuevas quejas por los mismos hechos.

Entre las acciones que se han implementado a través de la mesa técnica, se encuentran capacitaciones y conversatorios que se han realizado entre los órganos de control y Colpensiones, las que han permitido interactuar y conocer los procedimientos y normatividad interna de Colpensiones y los hechos que repetidamente generan insatisfacción en el ciudadano y terminan como quejas.

En la actualidad se tienen programadas sesiones de capacitación que brindará la Procuraduría Delegada para asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, durante la segunda y tercera semana del mes de junio, en las cuales participaran funcionarios de las Gerencias de Reconocimiento, Defensa Judicial y Doctrina, los temas que se abordarán corresponden a aquellos que se constituyen como quejas o inconsistencias permanentes en los actos administrativos y demás tramites de Colpensiones, entre otros temas de calidad, se tratarán aplicación del régimen de transición, traslado de aportes, contenido de los actos administrativos y factores salariales aplicados.

b. Acción: Capacitaciones en atención al ciudadano

Objetivos

- Fortalecer el conocimiento y manejo de la información de los productos, servicios y procesos en los funcionarios de los PAC de Colpensiones, para el buen desempeño de sus funciones y ejecución de tareas específicas, en la Entidad.
- Incrementar la productividad de los funcionarios, promover en ellos seguridad y dominio de los temas de RPM.
- Contar con un recurso humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para su eficiente desempeño.

Antecedentes

Dentro de su modelo de servicio, Colpensiones tiene como objetivo principal la satisfacción del Ciudadano basándose en un enfoque de servicio, por tal motivo los funcionarios que hacen parte de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y que tienen un contacto directo con los ciudadanos en los Puntos de Atención, son capacitados y actualizados de manera permanente en los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, protocolo de servicio y los nuevos trámites y herramientas que Colpensiones implementa en su operación.

Por tal razón, con el apoyo de las 8 Regionales de Colpensiones se han implementado estas jornadas de capacitación donde se desarrollan temas de calidad, servicio y trámites que han presentado cambios a nivel central y/o que son más requeridos por los ciudadanos.

Acciones

Las Regionales identifican los funcionarios que mayor conocimiento y dominio de la información tienen, de esta manera se desempeñan como Multiplicadores apoyados por el equipo de Formadores, con este esquema se logra la participación de todos los niveles en los funcionarios de los PAC.

Los temas abordados en estas jornadas se seleccionan acorde a los requerimientos de las áreas y a aquellos de mayor impacto e importancia para los ciudadanos, buscando el mejoramiento de la gestión y el servicio.

También se abarcan temas enfocados al ser y su actuación frente al usuario, la casuística y la experiencia diaria, son retroalimentadas madurando la experiencia y el manejo adecuado de la información, dando como resultado usuarios y ciudadanos mejor atendidos y más satisfechos con el tipo de respuesta o de información suministrada.

Dentro de los canales empleados para estas capacitaciones encontramos las aulas de estudio presencial, teleconferencias, videoconferencias, chats y evaluaciones en línea a través de Google. Igualmente se manejan memorias de las capacitaciones.

En el desarrollo de estas jornadas se lee el instructivo o material informativo, se comparten opiniones y se dan ejemplos de casos presentados en el día a día; en otros casos para reforzar el tema estudiado, se lee el material y se analiza grupalmente la casuística. De esta manera al finalizar la sesión se resuelven las inquietudes presentadas.

Resultados

Los resultados en este momento se relacionan con la gestión, es decir, funcionarios capacitados, y los resultados se presentarán en el siguiente IP.

c. Acción: Mesa de servicio

Objetivos

- La Mesa de Servicio se crea con el objetivo de atender de manera inmediata y prioritaria, aquellos casos que por su condición de urgencia requieren un trato especial sobre los demás radicados en Colpensiones.

Antecedentes

El principal antecedente de la Mesa de Servicio nace en el día a día de los jefes de los PAC's. Diariamente requerían ayuda y soporte en la gestión de las múltiples y reiteradas solicitudes de los ciudadanos que anhelaban una respuesta a su solicitud de pensión, la cual debido a la contingencia que atraviesa la Entidad no había sido posible atender oportunamente.

La Mesa nace como la cara humana de la operación y pondera situaciones que no necesariamente están contempladas en los Autos de la Corte y que aun así vulneran el mínimo vital de las personas.

Acciones

Se implementó el modelo TRIAGE utilizado en una sala de urgencias. Este modelo genera alertas que detectan situaciones humanas que se presentan en los Puntos de Atención de Colpensiones, permitiendo dar cumplimiento al mandato constitucional, según el cual, se debe dar un trato especial a las personas en condición de invalidez o discapacidad, a quienes han superado la expectativa de vida (mayores de 70 años), madres o padres cabezas de familia, menores de edad, enfermos crónicos y situaciones que por la connotación social o económica requieren una

ponderación en la atención y cuyas situaciones no quedaron incluidas en los grupos de la Corte, por ser situaciones que escapan a la regla de los autos.

Para ello se ha conformado un equipo altamente calificado con representantes de cada una de las Vicepresidencias de Colpensiones. Esto permite efectuar en línea las validaciones y correcciones a las que haya lugar en los procesos de reconocimiento, nómina e historia laboral y así atender de forma inmediata e integral las solicitudes.

De igual manera, la Mesa de Servicio tiene como finalidad apoyar a los Puntos de Atención en la mejora de la calidad del servicio, gracias a que se cuenta con una línea directa entre los jefes de oficina y Gerentes Regionales, esto permite cumplir el objeto principal que no es otro distinto a asegurar que los ciudadanos que tengan una condición especial cuenten con un apoyo por parte de la Entidad para obtener la respuesta respectiva.

Resultados

Con esta nueva estrategia, Colpensiones ha asegurado que los ciudadanos pertenecientes a este grupo obtengan respuestas concisas a circunstancias que se escapan de la regla general. Desde el pasado mes de abril y hasta la fecha, esta Mesa de Servicio ha gestionado 680 casos, de los cuales 216 se encuentran en gestión y se han solucionado 464 casos de ciudadanos.

La Gerencia de Reconocimiento como eje fundamental de la operación ha recibido 230 casos de los cuales 107 ya cuentan con una respuesta de fondo a la solicitud del ciudadano y 123 se encuentran en gestión.

d. Acción: Análisis de calidad de proyectos de acto administrativo

Objetivos

- Control de las decisiones, dentro de parámetros de calidad de los actos administrativos, con el fin de verificar que las mismas guarden consonancia en las siguientes materias:
 - Respuestas claras y concretas acordes con las peticiones.
 - Decisiones y criterios unificados.
 - Análisis integrales de las pruebas.
 - Ajuste a la normatividad y la Ley
 - Redacción en términos de fácil comprensión para los administrados.
- Verificación de la efectividad en la adopción de decisiones con el fin de garantizar la satisfacción en las necesidades de los pensionados y afiliados.

Antecedentes

Para efectos de proveer recursos de mejoramiento hacia las nuevas necesidades de seguimiento en la calidad del acto administrativo detectadas por la Corte Constitucional y los Órganos de Control, y con el fin de garantizar el cumplimiento continuo de las políticas definidas dentro del plan de calidad y los lineamientos para la sustentación de las decisiones pensionales fijados en la Circular Interna 09 de 2014, se replanteó la estrategia presentada inicialmente en el IP8⁷⁶ relacionada con la implementación del plan de auditoría ajustándola a un plan de análisis de calidad de los actos administrativos previo a su correspondiente firma por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Lo anterior por cuanto la calidad como conjunto de características o propiedades inherentes a la gestión de la entidad debe impactar de manera positiva en las decisiones de reconocimiento de prestaciones económicas de forma clara, coherente y consistente con la normatividad y la ley, respondiendo de este modo a las necesidades y expectativas de los afiliados con un análisis previo calidad que garantice la satisfacción y cumplimiento de sus derechos fundamentales.

El marco de la estrategia de calidad propone institucionalizar el análisis de calidad de los actos administrativos como parte del proceso de reconocimiento pero bajo la responsabilidad y coordinación de un área independiente, que garantice transparencia y objetividad al análisis.

Así las cosas, en el siguiente cuadro se presenta el promedio de producción de actos administrativos por riesgo, el tamaño de la muestra segmentada por riesgo para un nivel de confianza del 95% y un intervalo de confianza del 5%, la cual será sujeto de estudio el número durante el mes de actos administrativos que deberán analizarse diariamente para lograr la meta que supone el análisis de calidad y el número de analistas de calidad que serían requeridos para tal efecto (Capítulo 3.2 – Cuadro 7).

Capítulo 3.2 –Cuadro 7. Promedio de producción de actos administrativos por riesgo

Riesgo	Promedio de producción 2014	Tamaño de la muestra mensual	Número de A.A diarios	Número de Analistas
Auxilios funerarios	3.915	350	17	
Indemnizaciones	6.166	362	18	
Invalidez	696	248	13	
Sobrevivientes	2.778	337	17	
Vejez	11.501	372	19	
Recurso	10.697	371	18	
Total	35.752	2.040	102	8

⁷⁶ Ver IP8, sección 4.3.2, página 81.

Acciones

- Estudiar de fondo los proyectos de actos administrativos, luego de la respectiva validación del revisor y antes de la firma de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a partir de la selección de una muestra representativa segmentada por riesgo, garantizando además que la distribución incluya actos administrativos manuales y automáticos de manera proporcional.
- Disposición de un grupo especial de analistas de calidad, quienes deberán estudiar en promedio 12 proyectos de acto administrativo diarios. Y además, desde la coordinación del proceso se deberá asegurar la distribución proporcional de la muestra entre automáticos y manuales, de 30% y 70% respectivamente, toda vez que este es el comportamiento normal de la producción, distribuyendo equitativamente entre los analistas de calidad de actos administrativos por riesgo.
- Revisión de una muestra representativa segmentada de los actos administrativos por riesgo que sustentan los analistas, y posteriores a la firma definitiva y previo al trámite de notificación, tomando como fuente selección para análisis: Liquidador – formulario de revisores.
- Devolución y retroalimentación para mejorar la calidad de los actos administrativos, para una nueva decisión con criterios de calidad.
- Medición y análisis de calidad del acto administrativo con una frecuencia de revisión diaria y otra de análisis mensual.
- Expectativa análisis de calidad de actos administrativos de 2040 casos de los cuales el 30% corresponden a decisiones automáticos y 70% manuales.
- Meta diaria en el análisis de calidad correspondiente a 102 casos, distribuidos por riesgo. Para tal efecto se requiere de 8 analistas que deberán estudiar 12 casos diarios aproximadamente.

Resultados

Estos son los resultados esperados luego de la implementación de este plan:

- Retroalimentación que permita el mejoramiento de los actos administrativos.
- Autocontrol de la labor misional de la entidad.

Finalmente, en el cuadro 8 se presentan los principales resultados en materia de calidad, de la medición de la gestión de las decisiones de reconocimiento. (Ver Capítulo 3.2 – Cuadro 8)

Capítulo 3.2 – Cuadro 8. Medición de la gestión de la calidad de las decisiones de reconocimiento de colpensiones- mayo 2014

Panel A – En la entrada

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Automatización de la información allegada.	Solicitudes de reconocimiento con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente.	2,011	6,399
Disponibilidad de información.	% Solicitudes de reconocimiento con disponibilidad de información unificada.	No aplica	55,6%*
Historia laboral.	Decisiones de reconocimiento que requirieron corrección de historia laboral.	33,989	48,669

*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014.

Panel B – En la decisión

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Validación en la decisión. Procesamiento automático.	Solicitudes de reliquidación con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente (Filtro 1).	2,237	5,534
	Solicitudes de reliquidación cargadas al sistema que se envían para proceso manual. (Filtro 2).	190	632
Trámites internos.	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno.	No aplica	11,80%
	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno de historia laboral.	No aplica	5,00%
Grupo de calidad.	% de decisiones de reconocimiento que superan montos institucionales establecidos devueltas.	14,36%	30,94%
Legalidad.	% de proyectos de resolución de reconocimiento pensional devueltos.	24,41%	26,28%

Panel C- En la salida

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Grupo de re-procesos.	% de solicitudes de reconocimiento reprocesadas.	1,50%	2,00%
Mesa de servicio.	Solicitudes de reconocimiento procesadas en mesa de servicio con respuesta de fondo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No disponible	107*
Conciliación de nómina y reconocimiento.	% de actos administrativos no conciliados en la nómina reprocesado para su conciliación.	0,17%	0,52%

*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014

Panel D - Transversales

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Capacitación.	Analistas capacitados en régimen de prima media.	No disponible	674*
	Abogados externos capacitados en régimen de prima media.	No disponible	115*
	Capacitaciones en régimen de prima media realizadas.	No disponible	17*
	Funcionarios de servicio al ciudadano actualizados en trámites y servicios institucionales.*	No aplica	1.342**

*Dato acumulado de 2 diciembre de 2013 a 31 de mayo de 2014.

**Dato acumulado de 2 enero a 31 de marzo de 2014.

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

4.1. Infraestructura tecnológica

En el IP10⁷⁷ se reportó el estado de avance de 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. El pasado 10 de mayo de 2014 se realizó una prueba de migración, con la participación de todos los funcionarios de Colpensiones, cuyo objetivo era validar la nueva estrategia de servicios del centro de datos principal que permitiera, de un lado, suministrar el procesamiento de información requerido por Colpensiones y, de otro lado, garantizar la funcionalidad del nuevo centro de datos en IBM en cuanto a su infraestructura física, lógica y de comunicaciones.

Es importante señalar que la prueba en mención hace parte de un conjunto de pruebas que se realizaron en el marco del proyecto de migración a los nuevos centros de datos de Colpensiones. En ese sentido, esta prueba corresponde a la segunda sesión ejecutada con la participación de todos los funcionarios de Colpensiones. Durante la primera sesión, realizada el 12 de abril de 2014⁷⁸, se identificaron incidencias que llevaron a la formulación de estrategias que aseguraran un óptimo desempeño de los sistemas de información durante la sesión del 10 de mayo de 2014.

Una de las principales estrategias implementadas fue el establecimiento del Centro de Mando Unificado (CMU). Este CMU tuvo como fin administrar las incidencias identificadas durante la Migración de los centros de datos que contempló el programa de pruebas y la puesta en producción. El CMU fue conformado por el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, y nueve integrantes de áreas funcionales, consideradas de alto impacto para la migración. En el siguiente gráfico se detalla la estructura funcional del Centro de Mando Unificado. (Ver Capítulo 4.1 - Gráfico 1)

⁷⁷ Ver IP10, sección 3.1, página 26.

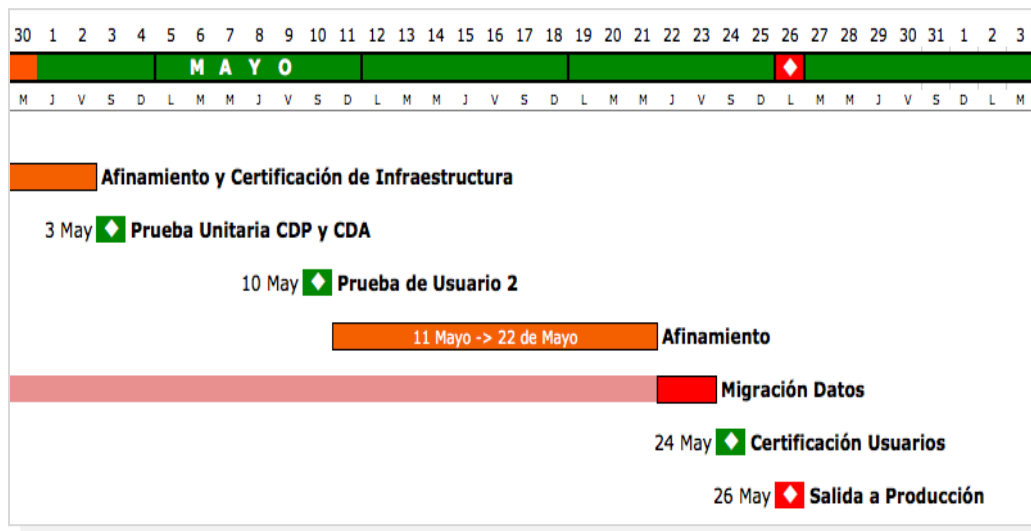
⁷⁸ Ver IP10, sección 3.1, páginas 26 - 27.

Capítulo 4.1 – Gráfico 1. Estructura del Centro de Mando Unificado



El gráfico 2 (ver Capítulo 4.1 - Gráfico 2) muestra el cronograma del proyecto de migración a los nuevos centros de datos de Colpensiones, posterior a la prueba del 12 de abril de 2014. Es importante señalar que las pruebas realizadas involucraron los servicios de operación, monitoreo y administración del centro de datos, servicios de bases de datos, aplicaciones, acceso al centro de datos por parte de las oficinas de Colpensiones, canales de comunicación en el Centro de Datos Principal - IBM (CDP) e integración con terceros. Adicionalmente, se comprobó el funcionamiento de los ambientes productivos de los terceros, integrados con los nuevos ambientes productivos de Colpensiones en el Centro de Datos Principal - IBM.

Capítulo 4.1 – Gráfico 2. Programación de pruebas de usuarios, unitarias y certificación de usuarios



El Centro de Mando Unificado realizó el seguimiento de los incidentes presentados durante la prueba del 10 de mayo de 2014, asociando una valoración del impacto a cada uno de ellos en el momento en el que fueron reportados. El impacto estuvo relacionado con el riesgo que representaba el incidente para la operación normal de Colpensiones. En este sentido es de resaltar que del total de los incidentes identificados, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología logró administrar el 98% de forma exitosa, quedando un 2% asociado al funcionamiento de los Afiches Electrónicos, servicio de bajo impacto en los Puntos de Atención al Ciudadano.

En Conclusión, a nivel nacional se comprobó la efectiva y oportuna entrega de los servicios en condiciones controladas permitiendo validar la funcionalidad de los mismos y la nueva estrategia de servicios de centro de datos principal que suministra el procesamiento de información requerido por Colpensiones. Por lo tanto se consideró viable ejecutar el proceso de migración definitivo, el 24 de mayo de 2014, bajo el mismo esquema de administración utilizado en las pruebas del día 10 de Mayo de 2014.

A partir del 26 de mayo de 2014 se dio inicio a la operación en producción en el Centro de Datos Principal y Centro de Datos Alterno – IBM, en donde se han adelantado las actividades tendientes al afinamiento de la plataforma tecnológica propias de una migración de centro de datos, así como la atención y solución de incidencias que fueron resueltas en la medida en que se fueron presentado, lo que ha permitido mantener la operación normal de la entidad.

4.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, de acuerdo a la información presentada en el mes de mayo en el IP10⁷⁹ y en los informes previos (IP9⁸⁰ de abril, IP8⁸¹ de marzo de 2014, IP7⁸² de febrero de 2014 e IP6⁸³ de enero de 2014).

De acuerdo a lo anterior, se confirma que todos los edificios tienen contrato de arrendamiento, con vigencia 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

4.3. Recurso humano

De acuerdo con el reporte de la distribución del talento humano que atiende los trámites de la represa del ISS y trámites Colpensiones (día a día) desde el IP4⁸⁴, que incluye trabajadores oficiales y trabajadores en misión, en las áreas que tienen hoy la tarea de dar cumplimiento a lo ordenado en los Autos emitidos por la H. Corte y el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media; durante el mes de mayo, el personal de las dependencias directamente relacionadas con dicho cumplimiento, presentó la siguiente distribución que se detalla en el cuadro 1. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 1)

Capítulo 4.3 – Cuadro 1. Distribución del personal de trabajadores oficiales y trabajadores en misión en el mes de mayo

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	35%	15%	50%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	61%	0%	39%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	51%	49%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	7%	44%	49%	0%

⁷⁹ Ver IP10, sección 3.2, página 27.

⁸⁰ Ver IP9, sección 3.2, página 27.

⁸¹ Ver IP8, sección 3.2, página 33.

⁸² Ver IP7, sección 3.2, página 33.

⁸³ Ver IP6, sección 3.3, páginas 19, 20 y 21.

⁸⁴ Ver IP4, sección 3.4, página 15.

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones distribuyó el personal durante el mes de mayo de la siguiente manera: el 35% se dedicó a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS y el 15% estuvo dedicado a la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones, y la mitad del personal, esto es el 50%, se dedicó a la atención de los trámites de los dos universos indistintamente. Esta distribución se determinó de acuerdo a las prioridades de la entidad frente al cumplimiento de las órdenes proferidas por la H. Corte en el Auto 320 de 2013.

La distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de mayo presentó la siguiente proporción: el 61% del personal atendió los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, y 39% se destinó al desarrollo de actividades en procesos especiales⁸⁵. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7⁸⁶, 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 significativa frente a lo reportado en el IP10⁸⁷.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presentó la siguiente distribución de su talento humano en el mes de estudio; direccionó el 49% del personal a la resolución de las solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día) y el 51% 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 44% para atender exclusivamente trámites de Colpensiones, y el porcentaje restante y mayoritario, esto es el 49%, 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.

4.3.1. 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 mayo del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte. (Ver Capítulo 4.3 – 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

⁸⁵ 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.

⁸⁶ Ver IP7, sección 3.3, página 34.

⁸⁷ Ver IP10, sección 3.3, página 28.

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.

Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – Mayo 2014

Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	301	7	42	350
No. de Personas que se han retirado	32	0	5	37
No. de personas por contratar	7	0	0	7

Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	372	27	399
No. de Personas que se han retirado	15	0	15
No. de personas por contratar	87	29	116

Nota: 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 mayo quedan por contratar siete trabajadores. En las otras dos dependencias el balance muestra que se encuentran vinculados todos los trabajadores en misión requeridos.

Frente al comportamiento de la rotación de la planta de trabajadores en misión adicional requerida con ocasión a la expedición del Auto 320 de 2013, se encuentra relevante informar que en el mes de mayo, cuatro de los cupos inicialmente concedidos a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones fueron reasignados a la Presidencia de Colpensiones, con ocasión al proceso de traspaso de expedientes del ISS a Colpensiones lo que disminuyó el número de cargos a 444 para la primera dependencia, y aumentó a 56 los cargos asignados a “Otras Dependencias”.

El porcentaje de contratación en este mes alcanzó el 80,4% del personal requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Lo anterior, debido a la finalización del proceso de

contratación de los profesionales encargados de sustanciar los trámites de reconocimiento de pensiones, una vez culminadas las actividades referentes a la implementación de las estrategias expuestas en el IP9⁸⁸. Aunque la búsqueda de personas con experiencia en reconocimiento continúa, Colpensiones considera que el mercado está relativamente agotado.

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. En el mes de mayo se avanzó en la contratación de 16 trabajadores en misión, frente a lo reportado en el IP10⁸⁹.

De acuerdo con las estrategias reportadas en el IP9⁹⁰ por Colpensiones, en conjunto con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A contratada para el suministro de trabajadores en misión⁹¹, se avanzó de manera significativa en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los 500 trabajadores en misión requeridos para atender los procesos de las dependencias responsables del cumplimiento de metas. A continuación se relacionan los resultados de las estrategias que continuaron implementándose durante el mes en estudio:

1. Turnos de trabajo

En el Cuadro 3 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 3)

Capítulo 4.3 – 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	19	25
Trabajadores en Misión	240	221
Total General	259	246
% Total	51%	49%

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2014

Con los turnos de trabajo establecidos en una sede adicional de la empresa en el mes de mayo, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa

⁸⁸ Ver IP9, sección 3.3, página 31.

⁸⁹ Ver IP10, sección 3.3, página 30.

⁹⁰ Ver IP9, sección 3.3, página 31.

⁹¹ Contrato 007 de 2014 celebrado con Activos S.A.

el 51%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 49% del total de trabajadores que se acogieron a esta estrategia.

Los Grupos Internos de Trabajo asignados dentro del turno 1, son Día a Día II, Vejez III, Vejez IV, y Apoyo I; los asignados al turno 2, son Apoyo II, Apoyo III, Vejez II y Sobrevivientes I.

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

En el informe IP10⁹² se presentó el avance de la contratación de trabajadores en misión que tomaron la determinación de trasladarse a la ciudad de Bogotá D.C. para prestar sus servicios a los procesos de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones desde diferentes ciudades del país, lo que significó un pago 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 para gastos de traslado. En el mes de mayo se contrató un trabajador en misión adicional quien se trasladó desde la ciudad de Cali, logrando 23 contrataciones a través de esta estrategia tal como se presenta en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 4)

Capítulo 4.3 – Cuadro 4. Número de trabajadores en misión contratados con traslado a la ciudad de Bogotá D.C.

Ciudad	No. trabajadores contratados	% del total
Armenia	1	4,3%
Barranquilla	1	4,3%
Bello	1	4,3%
Bucaramanga	2	8,7%
Cali	6	26,1%
El Cerrito	1	4,3%
Envigado	2	8,7%
Itagüí	2	8,7%
La Estrella	1	4,3%
San Gil	1	4,3%
Medellín	5	21,7%
Total General	23	100%

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2014

Las ciudades de Cali y Medellín presentan los mayores porcentajes en el número de contrataciones efectuadas por esta estrategia, con 26,1% y 21,7% respectivamente, las demás ciudades, representan el 52%. Se espera contratar un trabajador adicional en el mes de Junio, que se trasladaría desde la ciudad de Bucaramanga.

⁹² Ver IP10, sección 3.3, página 32.

Con las estrategias adoptadas y presentadas en el IP9⁹³, en el cuadro 5 se presentan los resultados acumulados de la gestión adelantada para la contratación de trabajadores en misión. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 5)

Capítulo 4.3 – Cuadro 5. Avance en las gestiones de reclutamiento, selección y contratación nuevo personal en misión Gerencia de Reconocimiento

Ítem	Número
No. de registros procesados	16.976
Contactados a través de correos electrónicos	1.932
Pendiente por gestionar	5
Revisión de HV. por parte de Colpensiones y E.S.T Activos	6.592
Preseleccionados para entrevista - Colpensiones	829
No aprobó entrevista	419
Aprobó Entrevista profesional II	410
Pendientes por programar	0

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2014

A partir de las estrategias implementadas la base de datos generada para el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los trabajadores en misión adicionales requeridos, ha resultado en 16.976 potenciales candidatos de acuerdo con la necesidad de la empresa. De estos 16.976, se han gestionado a 31 de Mayo de 2014, 6.592 candidatos⁹⁴ de los cuales 829 han aprobado el proceso de selección; de estos últimos, 410 personas han superado la etapa de entrevistas por parte de Colpensiones, de los que se han contratado 355 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.

Como se reportó desde el informe pasado, con el diseño de la agenda de socialización organizacional y transmisión de conocimientos fundamentales para que los trabajadores en misión adelantaran su labor en los niveles esperados por Colpensiones, se dispusieron cinco días para dar a conocer las temáticas relacionadas con el Direccionamiento Estratégico de la empresa, la legislación relacionada con el reconocimiento de pensiones, y dos días de sesiones dirigidas a la práctica en el liquidador de Cromasoft; temáticas 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 6 se presenta el

⁹³ Ver IP9, sección 3.3, página 31.

⁹⁴ Se refiere a la gestión de contacto de candidatos y recepción, revisión y perfilamiento de hojas de vida.

número de trabajadores en misión de las mencionadas áreas, que participaron de dichas jornadas durante el mes de Mayo. (Ver Capítulo 4.3 – Cuadro 6)

Capítulo 4.3 – Cuadro 6. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de Mayo 2014

Dependencia	No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	13
Gerencia Nacional de Nómina	3
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	24
Gerencia Nacional de Operaciones	4
Total General	44

Fecha de corte: 31 de Mayo de 2014

Las áreas con mayor participación en las jornadas corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con las nuevas contrataciones, y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial que presentó una importante rotación en su planta de trabajadores en misión. De acuerdo con las contrataciones de trabajadores en misión que se generen en el mes de junio, se adelantará la actividad de socialización organizacional y transmisión del conocimiento, con el propósito de articular los conocimientos y las competencias del nuevo personal en misión, de cara a los procesos y las tecnologías implementadas por Colpensiones.

Adicionalmente, la Vicepresidencia de Talento Humano a través del Programa de Liderazgo Transformacional como herramienta complementaria a los procesos de gestión del conocimiento que adelanta, realizó una serie de talleres dirigidos a los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento con dos propósitos; el primero de ellos, sensibilizar a sus trabajadores frente a la importancia que adquieren los procesos de mejoramiento continuo de su gestión, para el alcance de los objetivos propuestos por la organización, y el segundo, identificar las necesidades específicas de los equipos de trabajo claves para el cumplimiento de metas y determinar las prioridades, focos de intervención y el establecimiento de indicadores de avance que permitan cerrar brechas.

A la fecha se han realizado los siguientes talleres:

- a. Empoderamiento mental – Trabajo sobre el pensamiento. El objetivo de este taller es alinear a los participantes sobre las metas y desafíos propuestos, y estimular positivamente el pensamiento para alcanzarlos.
- b. Empoderamiento sobre el sentir. Su principal objetivo es estimular la fuerza de voluntad a través del contacto con las emociones que evocan deseos de superación.

- c. Liderazgo en acción. En este taller el objetivo se centra en presentar pautas para identificar y proyectar un plan de liderazgo en acción, desarrollo de competencias gerenciales tanto individual como de equipo, en línea con la estrategias y los valores corporativos de Colpensiones.

El día 23 de mayo se llevó a cabo el encuentro “Reconócete y Benefíciate” dirigido a 1.020 trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Nómina, cuyo propósito fue generar un espacio de motivación y reflexión acerca de la importancia del rol que desempeñan cada uno de ellos, en beneficio de sí mismos, de la empresa y de la sociedad.

El evento se desarrolló en torno a los siguientes ejes temáticos:

1. Información (Re-conoce-Te). El objetivo del eje fue generar un espacio de reconocimiento de la trascendencia que adquiere la gestión de los trabajadores para la sociedad.
2. Servicio (Conéctate). Su principal objetivo fue generar un espacio de reflexión personal frente al desarrollo de la labor de los trabajadores, regresando a la condición de “personas ayudando a personas”.
3. Acompañamiento (Sincronízate). El propósito del eje se centró en crear un ambiente de motivación para la integración personal y la cohesión de equipos de trabajo al interior de Colpensiones.
4. Eficiencia (Rétate). El objetivo fue generar sentido de alto desempeño garantizando productividad.
5. Confianza (Atrévete). El objetivo del eje fue establecer los elementos fundamentales para auto liderarse y apropiarse de las situaciones en cualquier dimensión.

4.3.2. Política de incentivos

Tal como se reportó en el IP7⁹⁵ Colpensiones implementó la estrategia de incentivos que se mantuvo vigente desde el 7 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2013. Esta estrategia ofrecía incentivos académicos y económicos cuyo propósito era motivar a los trabajadores oficiales de los niveles profesional, técnico y asistencial y jefes de oficina seccional A, B y C y PAC y, a los trabajadores en misión, reconociendo su esfuerzo y estimulando la superación de las metas laborales establecidas.

Teniendo en cuenta que los incentivos económicos para los trabajadores en misión dentro de la Estrategia de incentivos fueron creados para reconocer y contraprestar el mayor esfuerzo demostrado por dichos trabajadores en el cumplimiento de metas, tales pagos tenían naturaleza salarial y con ello se incorporaban o sumaban al salario de dichos colaboradores, entendiéndose que constituían salario variable y, por ello, dichos pagos se entendieron formalizados en el Contrato No. 060 de 2013 celebrado con la E.S.T Activos S.A, que en la cláusula séptima del

⁹⁵ Ver IP7, anexo 1, página 210.

contrato principal establece con suficiencia la obligatoriedad que Colpensiones pague en mensualidades vencidas la factura que presente el contratista, con “salarios básicos y/o variables cancelados a los trabajadores en misión en el mes inmediatamente anterior”.

Colpensiones el 1 de abril de los corrientes, 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 de acuerdo con los presupuestos presentados en el IP9⁹⁶.

La nueva estrategia mantiene el objetivo de aquella implementada entre el 7 de octubre y 31 de diciembre de 2013 el cual fue reconocer el esfuerzo de los servidores públicos de los niveles profesional, técnico, asistencial y jefes de oficina seccional tipo A, B y C, de Colpensiones y, trabajadores en misión, quienes tienen hoy la responsabilidad de producir metas individuales e institucionales con calidad.

De igual forma, la estrategia de incentivos puesta en vigencia el 1 de abril de 2014 motiva a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión con incentivos económicos que por ser remunerativos del mayor esfuerzo implementado por dichos trabajadores en el cumplimiento de metas, tienen naturaleza salarial y constituyen salario variable, por lo que su pago se formaliza a través de la cláusula octava del Contrato Principal No. 007 de 2014 celebrado con la E.S.T Activos S.A, en donde se establece: “*FORMA DE PAGO: los valores correspondientes al contrato serán cancelados por Colpensiones en mensualidades vencidas, para lo cual el contratista enviará una factura con salarios básicos y/o variables (...) cancelados a los trabajadores en misión en el mes inmediatamente anterior (...)*”.

Los primeros días del mes de Mayo las áreas involucradas dentro de la estrategia certificaron los resultados de los grupos de acuerdo con las metas establecidas para el mes de Abril; resultados que se encuentran en evaluación por parte del Comité de verificación y control de metas y pago de incentivos, con el objetivo de definir los grupos que de acuerdo a los porcentajes adicionales de cumplimiento de metas serán beneficiados del reconocimiento del porcentaje de incentivo económico sobre la remuneración básica mensual o salario mensual para dicho mes.

Las dependencias se encuentran en proceso de construcción de las metas correspondientes al mes de Junio para ser socializadas con los trabajadores de las dependencias con cumplimiento de metas dentro de la Estrategia. Asimismo en los primeros días de junio, cada una de las dependencias certificará los resultados del mes de mayo, para ser puestos a consideración del Comité que definirá qué grupos alcanzaron el reconocimiento del incentivo para este mes, de acuerdo con los presupuestos de la Estrategia.

⁹⁶ Ver IP9, sección 3.3, página 39.

4.3.3. Traslado de personal

En la actual etapa del término de amparo otorgado por la H. Corte, Colpensiones ha continuado en el desarrollo de políticas, soluciones y estrategias que permitan avanzar en los compromisos y cumplir las metas trazadas.

a. Vinculación de analistas a la línea de decisión en mayo

En cuanto al tema de vinculación de recurso humano para el rol de analista en la línea de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, en el IP10⁹⁷ se informó el ingreso de 236 personas al mes de abril, así mismo en el mes de mayo ingresó un grupo final de 18 personas trasferidas desde la Gerencia Nacional de Defensa Judicial hacia el grupo interno de trabajo día a día I.

Con este movimiento se implementa y finaliza la transferencia de las personas (52 en total) procedentes de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la cual había sido planeada en tres movimientos los días 11 y 21 de abril y 18 de mayo de 2014 en grupos de 17, 17 y 18 personas respectivamente, para no impactar negativamente la operación de dicha Gerencia.

Dando ampliación a lo mencionado en los IP9 e IP10⁹⁸, respecto a la vinculación de personal en misión y transferencia entre áreas, en los meses de marzo a abril se vincularon 335 analistas nuevos, sumando en el mes de mayo, las 18 personas que se vincularon en la línea de decisión para un total de 353 analistas así:

Capítulo 4.3 – Cuadro 7. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión

No. ingresos	Analistas	Ingreso d/m/a	GIT - Grupo Interno de Trabajo
1º - Vinculación inicial	58	25/03/2014	Día a día II
2º - Vinculación inicial	41	28/03/2014	Sobrevivientes II
3º- Vinculación inicial	33	02/04/2014	Día a día I y II
4º - Vinculación inicial	45	08/04/2014	Día a día II
5º- Vinculación inicial	28	14/04/2014	Día a día II
6º- Vinculación inicial	50	24/04/2014	Vejez I, II y IV
7º- Vinculación inicial	46	28/04/2014	Apoyo I, II, III, día a día II sobrevivientes I, vejez I y III
1º Transferencia de Gerencia Nacional del Defensa Judicial	17	11/04/2014	Día a día, II, Vejez I, II, IV, tutelas y sobrevivientes II
2º Transferencia de Gerencia Nacional de Defensa Judicial.	17	21/04/2014	Apoyo I, II, Día a día II, Reprocesos, Sobrevivientes I y II

⁹⁷ Ver IP10, sección 3.3.3, página 36.

⁹⁸ Idem.

No. ingresos	Analistas	Ingreso d/m/a	GIT - Grupo Interno de Trabajo
3º Tránsito de Gerencia Nacional de Defensa Judicial	18	19/05/2014	Día a día I
TOTAL	353		

b. Reorganización de los grupos internos de trabajo en las sedes

Para la integración de los 18 trabajadores en misión transferidos desde la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la línea de decisión, se replanteó nuevamente la ubicación de los grupos, pues debido a la capacidad de la estructura física y tecnológica de Colpensiones se hizo menester implementar turnos en la sede de la Calle 101 entre los grupos vejez II y vejez IV, adicionales a los que actualmente están implementados en la carrera 30.

Para ello fue necesario trasladar al grupo de reprocesos de la sede de la Calle 101 a la sede de la Calle 71 y el grupo de día a día I de la Calle 71 a la Calle 101; adicionalmente fue necesario adecuar los espacios físicos para integrar el personal transferido en mayo al grupo día a día I.

Teniendo en cuenta lo anterior, se actualiza el cuadro 4 del IP10⁹⁹ así:

Capítulo 4.3 – Cuadro 8. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Mayo 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	No aplica	No aplica	No aplica	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 71	Normal	0	20	7	N/A	27
Día Día I	I V M	Si- (Manual)	x	x	CLL 101	Normal	28	33	10	N/A	71
Día Día II	I V M	Si- (Manual)	x	X	CRA 30	7:00 AM- 2:00PM	39	6	13	N/A	58
Vejez I	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 71	Normal	21	38	17	N/A	76
Vejez II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	7:00 AM- 2:00PM	23	37	11	N/A	71
Vejez III	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	7:00 AM- 2:00PM	20	31	9	N/A	60

⁹⁹ Ver IP10, sección 3.3 – Cuadro 4. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para reconocimiento, página 37.

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
Vejez IV	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	2:00PM - 10:00PM	24	40	11	N/A	75
Sobrevivientes I	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	28	23	10	N/A	61
Sobrevivientes II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	Normal	40	23	11	N/A	74
Apoyo I	I I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	7:00 AM- 2:00PM	36	12	8	N/A	56
Apoyo II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	34	8	7	N/A	49
Apoyo III	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	34	9	6	N/A	49
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 71	Normal	2	15	4	N/A	21
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	CLL71	Normal	9	6	2	N/A	17
Medicina Laboral I	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
Medicina Laboral II	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	18	18
Seguimiento	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
Apoyo Jurídico Administrativo	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	5	5
Calidad	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	8	8
Revisor automático	N/A	si- (Automática)	N/A	N/A	CRA 30	7:00 AM- 2:00PM	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	13	13
Subtotal							338	301	148	74	861

Nota: Resumen de novedades para actualización del cuadro inmediatamente anterior reportado en el IP10¹⁰⁰: **i)** El Grupo interno de reproceso se traslada de la sede calle 101 a calle 71, **ii)** Los grupos internos de trabajo Vejez II y IV continúan en la sede 101 pero asumen turnos de 6:00 am a 2:00 pm y de 2:00 pm a 10:00 pm respectivamente y **iii)** El grupo día I aumenta en 18 analistas nuevos **iv)**, Actualización del personal por el avance de rol de analistas a revisores, **v)**

¹⁰⁰ Ver IP10, Sección 3.3 – Cuadro 4. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para reconocimiento, página 37.

Movimientos individuales entre grupos internos de trabajo, retiro de personal y vi), Generalización de los riesgos de IVM en los grupos internos de trabajo (Los puntos iV y Vi se explican en el ítem “C” y “D” que se referencia a continuación).

Como se observa en el cuadro anterior, en la actualidad todos los analistas de los grupos internos de trabajo analizan todos los riesgos y casos de día a día y represa, sin embargo, se hace salvedad que los analistas nuevos sustancian casos radicados en Colpensiones, en tanto los antiguos casos de represa son sustanciados por analistas con mayor antigüedad, dado que estos presentan un grado más alto de dificultad debido a la densidad de la información.

c. Otros aspectos relacionados con el recurso humano de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

1. Jornada Reconóctete y Benefíciate

La vinculación de un gran número de personas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en tan corto tiempo, ha generado efectos en la composición del grupo, afectando el sentido de pertenencia a la entidad, el ambiente laboral, y por ende el desempeño.

Para subsanar esta situación, el día 23 de mayo de 2014, se realizó un evento de integración y reflexión para la totalidad de los funcionarios que pertenecen a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Dicha actividad fue coordinada en conjunto con la Vicepresidencia de Talento Humano y la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano en la sede de la caja de compensación familiar de Compensar ubicada en la calle 220 con séptima en la ciudad de Bogotá D.C.

Dentro de las diferentes actividades de integración realizadas a lo largo del día, también se llevó a cabo la entrega a los ganadores beneficiarios del plan de incentivos implementado desde la Vicepresidencia de Talento Humano y se realizaron actividades de integración, charlas, refrigerios y almuerzo con diversos objetivos como compensar el esfuerzo realizado, fomentar aspectos como la integración, motivación, compromiso con la entidad y el trabajo en equipo.

2. Cambio de rol de analistas a revisores

De conformidad con el modelo de decisión de prestaciones económicas de Colpensiones, actualmente cinco o seis analistas (dependiendo el riesgo o tipo de prestación) analizan y producen un número de decisiones que se envían a un revisor.

El aumento de analistas que a la fecha se ha vinculado, trajo como consecuencia que el número actual de revisores resultara insuficiente para atender el número de actos administrativos que se producen para auditoría, antes de enviarlos a firma de la Gerencia Nacional de Reconocimiento o de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, según corresponda.

En el proceso de las nuevas contrataciones se vincularon analistas mas no revisores, dado que estos últimos deben tener un conocimiento adicional en prestaciones así como en los aplicativos de la entidad.

Así, los analistas antiguos de la línea de decisión cuentan con práctica y conocimiento de las herramientas virtuales (Bizagi y liquidador- únicas en Colpensiones) y de las posiciones jurídicas institucionales, motivo principal para adoptar la decisión de avanzar un analista a revisor y no realizar una vinculación inicial de una persona que difícilmente puede contar con la experiencia mencionada que solo se adquiere en la práctica.

Debido a lo anterior y como efecto de lo anunciado en el IP10¹⁰¹, en el que se manifestó que el número de revisores aumentaría en la medida en que los nuevos analistas lograran normalizar la curva de aprendizaje, si bien no se ha alcanzado una normalidad del 100% en la producción diaria de los nuevos analistas, se hizo necesario para el mes de mayo avanzar 49 analistas antiguos al rol revisores, los cuales fueron seleccionados por sus coordinadores de grupo interno de trabajo debido a calidades como estudio, experiencia, conocimiento y actitud en sus actividades.

Teniendo en cuenta lo previamente mencionado, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en el mes de mayo solicitó a la Vicepresidencia de Talento Humano, previa justificación técnica los ajustes contractuales e individuales, la modificación del rol de las 49 personas mencionadas.

3. Generalización del reparto asignado a los grupos internos de trabajo

Como se puede evidenciar en el cuadro 2 del presente informe sobre Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento, a diferencia de los anteriores informes y atendiendo las necesidades para la atención oportuna de los temas de reparto, en la actualidad todos los grupos internos de trabajo atienden solicitudes de invalidez, vejez o muerte, haciendo la salvedad que a los analistas nuevos se les reparte solicitudes radicadas en el día día de Colpensiones, en tanto a los antiguos se les reparten casos de represa debido a la complejidad ocasionada con la densidad de los expedientes.

4. Estrategia “Última Milla.... Un Propósito de Todos”

La entidad se encuentra en una etapa decisiva al estar próximo el plazo otorgado por la H. Corte para la atención de la represa proveniente del ISS en L., por esta razón Colpensiones ha diseñado un nuevo plan de acción denominado “Última milla”.

Esta estrategia busca generar un apoyo adicional y necesario para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el fin de garantizar la atención de los grupos de prioridad. Por esta razón se estableció que a partir del mes de junio y hasta el 31 de julio, se integre con funcionarios de otras áreas un equipo interdisciplinario de apoyo a los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios

¹⁰¹ Ver IP10, sección, 3.3.3, página 38.

y Prestaciones en la línea de decisión. Este equipo implementará actividades de gestión, apoyo, coordinación, motivación y seguimiento a los funcionarios que conforman los grupos internos de trabajo de la línea de decisión de prestaciones económicas destacadas en sus diferentes sedes.

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

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

Como ha sido habitual, en esta sección se actualizan los datos sobre la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la herencia del ISS.

Este es el estado de las cosas en relación con esta materia: 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, al 31 de marzo los expedientes eran 350.116 y para el 30 de abril los expedientes correspondían a 351.570. Para la fecha de corte de este IP11, es decir, al 31 de mayo, el traslado de expedientes necesarios para atender una petición que el ISS no había resuelto, es de 359.251. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1)

Capítulo 5.1 - 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	
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%
Mayo 31/2014	359.251	66,32%	222.816	125,14%

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 31 de mayo de 2014, estas ascendieron a un total de

359.251 (ver Capítulo 5.1 – 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 359.251 (inventario a mayo 31 tal y como lo indica el cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 346.585 (inventario a mayo 31).

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 5.1 – Cuadro 2)

Es de resaltar que entre julio del 2013, mes en que la H. Corte profiere el Auto 110, y mayo del 2014, es decir 10 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 192,26%, y las reliquidaciones 154,33%.

Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	333.107	52,19%	344.488	58,35%	345.872	58,98%	346.585	59,31%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	209.338	111,52%	220.719	123,02%	222.103	124,42%	222.816	125,14%
Grupo 1	28.215	54.775	94,13%	57.834	104,98%	58.338	106,76%	58.628	107,79%
Grupo 2	9.148	12.564	37,34%	12.773	39,63%	12.812	40,05%	12.826	40,21%
Grupo 3	12.650	17.188	35,87%	17.385	37,43%	17.418	37,69%	17.424	37,74%
Grupo 4	48.954	124.811	154,96%	132.727	171,13%	133.535	172,78%	133.938	173,60%

Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Grupo 1									
Mayores de 74 años	1.749	5.513	215,21%	6.413	266,67%	6.654	280,45%	6.739	285,31%
Invalidez	1.406	4.433	215,29%	4.693	233,78%	4.714	235,28%	4.735	236,77%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	24.092	62,45%	25.238	70,18%	25.370	71,07%	25.478	71,80%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	14.507	67,05%	14.958	72,25%	15.027	73,04%	15.080	73,65%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	1.361	294,49%	1.579	357,68%	1.607	365,80%	1.624	370,72%
Sin Información	1.201	4.869	305,41%	4.953	312,41%	4.966	313,49%	4.972	313,99%
Total Grupo 1	28.215	54.775	94,13%	57.834	104,98%	58.338	106,76%	58.628	107,79%
Grupo 2									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	8.413	28,95%	8.586	31,61%	8.619	32,11%	8.629	32,27%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	4.151	58,19%	4.187	59,57%	4.193	59,79%	4.197	59,95%
Total Grupo 2	9.148	12.564	37,34%	12.773	39,63%	12.812	40,05%	12.826	40,21%
Grupo 3									

Población	Inventario Inicial	Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Afiliados con cotizaciones mayores a los 3 últimos meses	9.074	11.493	26,66%	11.690	28,83%	11.723	29,19%	11.729	29,26%
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	17.188	35,87%	17.385	37,43%	17.418	37,69%	17.424	37,74%
Grupo 4									
Reliquidaciones	43.150	102.754	138,13%	109.023	152,66%	109.441	153,63%	109.742	154,33%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	16.443	183,30%	16.880	190,83%	16.938	191,83%	16.963	192,26%
Auxilios Funerarios		5.614	34,43%	6.824	35,37%	7.156	27,47%	7.233	28,84%
Total Grupo 4	48.954	124.811	154,96%	132.727	171,13%	133.535	172,78%	133.938	173,60%

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

De acuerdo con lo informado a la H Corte en el informe IP8¹⁰², 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 5.2 – Cuadro 1)

¹⁰² Ver IP8, página 12.

Capítulo 5.2- Cuadro 1. Base de datos de solicitudes de expedientes

Base	Solicitudes Totales
Base de Otros Procesos	40.582
Base de Sentencias	4.695
Base Neta Auto 110	42.945
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	24.200
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 IP8¹⁰³. El Cuadro parte del universo total de 112.497 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 5.2 – Cuadro 2)

Capítulo 5.2- 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 24.200 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 5.2 – Cuadro 3), hasta el 30 de abril de 2014, datos que se habían informado a la corte en IP10¹⁰⁴, por cuanto para el presente informe se dio la necesidad de dividir los registros de la columna “En aclaración por Colpensiones” (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3 – columna

¹⁰³ Ver IP8, páginas 12 y 13.

¹⁰⁴ Ver IP10, página 14.

5) dentro de las columnas denominadas: “Depurados por Colpensiones”, “Registros efectivos no encontrados por el ISS en L.”, “Reconocidos por Colpensiones con Documentos de Juzgados y/o Día a Día” y “Reportados por el ISS en L., encontrados en otras entidades (Positiva, Fiscalía)” (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 5), debido a la gestión adelantada en el mes de mayo de 2014.

Capítulo 5.2- Cuadro 3. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias (IP10)¹⁰⁵

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

Anterior a dar paso a la explicación sobre la evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias de los 35.449 registros, es necesario aclarar la forma en que fueron divididos los 11.515 registros correspondientes a la columna “En aclaración por Colpensiones” (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3).

En el IP10¹⁰⁶ se informó que Colpensiones se encontraba adelantando la gestión de los 11.515 registros, con el fin de obtener la información respecto al número de identificación del causante, como resultado de la labor realizada mediante oficio No. 2014_3345073 de fecha 09 de mayo de 2014 (ver anexo 1), se remite al ISS en L. la base de datos con 9112 nuevos registros encontrados.

El ISS en L. mediante oficio No. 100002215 de fecha 15 de mayo de 2014 (ver anexo 2), otorga contestación respecto a los nuevos registros, arrojando:

- 6.621 registros de expedientes que se encuentran en el inventario físico del ISS en L.
- 2.255 registros solicitados por Colpensiones que no están en las bases de datos, ni en el inventario físico del ISS en L.
- 54 expedientes entregados a Colpensiones con acta
- 106 expedientes en poder de Positiva.
- 76 registros eliminados de la base de datos por Colpensiones por no encontrar registro de trámites pendientes.

¹⁰⁵ Ver IP10, página 14.

¹⁰⁶ Ver IP10, página 16.

Con base en la información proporcionada por el ISS en L, y a la gestión de verificación adelantada se procedió a realizar la división de los registros en las columnas existentes y creadas teniendo en cuenta los hallazgos de información encontrados, como se registra en el Cuadro 4 de este capítulo (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4)

Capítulo 5.2- Cuadro 4. Evolución y división de la columna 11.515 registros columna denominada “En aclaración por Colpensiones”

Bases	Certificados por el ISS en L.				Registros efectivos no encontrados por el ISS en L.	Reconocidos por Colpensiones con Documentos de Juzgados y/o Día a Día	Reportados por el ISS en L., encontrados en otras entidades (Positiva, Fiscalía)	Recibidos	Pendientes
	En aclaración por Colpensiones	Expedientes no encontrados por el ISS en L.	Expedientes recibidos en Colpensiones	Depurados por Colpensiones					
Base de Otros Procesos	3.375	0	0	-23	-1.018	-805	-57	-1.387	85
Base de Sentencias	359	0	0	-1	-249	-28	-13	-65	3
Base Neta Auto 110	2.839	0	0	-9	-329	-589	-33	-1.760	119
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	4.942	0	0	-42	-1.067	-305	-69	-3.226	233
Base Procuraduría	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Solicitudes	11.515	0	0	-75	-2.663	-1.727	-172	-6.438	440

- 1. Base de otros procesos:** Se hallaron registros correspondientes a un total de 3.375 expedientes pensionales. De esta base, Colpensiones depuró 23 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 1.018 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 805 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las raditaciones del día a día, 57 que reporto el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 1.387 expedientes, para un total definitivo a este corte de 85 expedientes pendientes 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:** Se hallaron registros correspondientes a un total de 359 expedientes pensionales. De esta base, Colpensiones depuró 1 que se eliminó de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 249 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 28 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las raditaciones del día a día, 13 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 65 expedientes, para un total definitivo a este corte de 3

expedientes pendientes 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:** Se hallaron registros correspondientes a un total de 2.839 expedientes pensionales. De esta base, Colpensiones depuró 9 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 329 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 589 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 33 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 1.760 expedientes, para un total definitivo a este corte de 119 expedientes pendientes 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:** Se hallaron registros correspondientes a un total de 4.942 expedientes pensionales. De esta base, Colpensiones depuró 42 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 1.067 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 305 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 69 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 3.226 expedientes, para un total definitivo a este corte de 233 expedientes pendientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
5. **Base Procuraduría:** No se hallaron registros correspondientes a esta base.

En el Cuadro 5 de este capítulo se muestra la evolución de solicitudes y entregas del pendiente de 35.449, presentado en el IP10 (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3)¹⁰⁷, con las nuevas columnas informativas de acuerdo a las gestiones adelantadas con el ISS en L., donde la columna “Certificados por el ISS en L. se dividió en dos para el cuadro 5 de este capítulo detallando los valores de los registros que para este cierre se encuentran definitivamente certificados por el ISS en L. como no encontrados y los que ya fueron recibidos por Colpensiones. La columna “En aclaración por Colpensiones” del cuadro 3 del IP10 se dividió en tres columnas: “Registros efectivos no encontrados por el ISS en L., “Reconocidos por Colpensiones con documentos de Juzgados y/o Día a Día” y “Reportados por el ISS en L., encontrados en otras entidades (Positiva, Fiscalía).

¹⁰⁷ Ver IP10, sección 2.2-Cuadro 3, página 14.

Capítulo 5.2- Cuadro 5. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias

Bases	Solicitados	Certificados por el ISS en L.		Depurados por Colpensiones	Registros efectivos no encontrados por el ISS en L.	Reconocidos por Colpensiones con Documentos de Juzgados y/o Día a Día	Reportados por el ISS en L., encontrados en otras entidades (Positiva, Fiscalía)	Recibidos	Pendientes
		Expedientes no Encontrados por el ISS en L.	Expedientes Recibidos en Colpensiones						
Base de Otros Procesos	6.430	-614	-70	-404	-1.033	-805	-142	-3.224	138
Base de Sentencias	4.481	-1.264	-17	-1	-253	-28	-19	-2.891	8
Base Neta Auto 110	6.580	-739	-93	-341	-333	-589	-83	-4.266	136
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	17.883	-5.491	-667	-2.191	-1.091	-305	-186	-7.658	294
Base Procuraduría	75	-1	0	0	0	0	0	-74	0
Total Solicitudes	35.449	-8.109	-847	-2.937	-2.710	-1.727	-430	-18.113	576
Certificados por el ISS en L.		-8.956							

A continuación se realiza una descripción de cada una de sus filas, como ya se manifestó se realizaron inserciones y eliminaciones de columnas de acuerdo a la gestión adelantada

- 6. Base de otros procesos:** 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 614 expedientes y entregó 70 expedientes. A su vez Colpensiones depuró 404 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 1.033 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 805 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 142 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 3.224 expedientes, para un total definitivo a este corte de 138 expedientes pendientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
- 7. 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 que no encontró 1.264 expedientes y entregó a Colpensiones 17 expedientes. A su vez, Colpensiones depuró 1 que se eliminó de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 253 registros efectivos que no fueron encontrados por el ISS en L., 28 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 19 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 2.891 expedientes, para un total definitivo a este corte de 8 expedientes

pendientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

8. **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 encontró 739 expedientes y entrego 93 expedientes. A su vez Colpensiones depuró 341 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 333 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 589 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 83 que reporto el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 4.266 expedientes, para un total definitivo a este corte de 136 expedientes pendientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
9. **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 encontró 5.491 expedientes y entrego 667 expedientes. A su vez Colpensiones depuró 2.191 que se eliminaron de las bases de datos ya que no se encontró ningún trámite pendiente. 1.091 registros que no fueron encontrados por el ISS en L., 305 que fueron reconocidos por Colpensiones con documentos de juzgados y/o de las radicaciones del día a día, 186 que reportó el ISS en L. fueron encontrados en otras entidades (Positiva y Fiscalía) y se han recibido 7.658 expedientes, para un total definitivo a este corte de 294 expedientes pendientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
10. **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 y se han recibido 74 expedientes, encontrándose que no existen pendientes por entrega.

Es pertinente manifestar que los 8.956 registros (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4), aumentaron en 115 casos, que pertenecen a casos múltiples, entendidos éstos como radicados de varias peticiones a nombre de un solo usuario o de casos remitidos por despachos judiciales, informando la relación de casos pendientes por solución, por lo tanto, el total real de expedientes corresponde a 9.071 registros, los que se desglosaran en acápite correspondiente, es decir, en el cuadro 7. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 7).

En el Cuadro 5 de este capítulo se muestra la evolución de la gestión adelantada sobre los 11.515 registros de la columna denominada “En Aclaración por Colpensiones” que fue eliminada (ver Capítulo 5.2 – 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 IP9¹⁰⁸.

Respecto a los resultados del plan de acción informado a la H. Corte en el IP9¹⁰⁹, que ésta Entidad diseñó y ejecuta 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 5.2 – Cuadro 6), elevadas por los ciudadanos y que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes, a continuación se detalla el avance del mes de mayo a la gestión realizada así:

Capítulo 5.2- Cuadro 6. Conclusión del avance del IP11 con respecto al IP10. 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
IP10 (abr-2014)	9.071	4.545	1.385	1.061	2.080
IP11 (may-2014)	9.071	4.723	1.378	1.071	1.899

Capítulo 5.2- Cuadro 7. 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	462	151	71	148
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	3.912	29	841	1.376
Base Procuraduría	1	-	1	-	-
Otros Procesos	684	311	19	90	264
Sentencias	1.281	8	1.178	24	71
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	30	-	45	40
Total Solicitudes	9.071	4.723	1.378	1.071	1.899

¹⁰⁸ Ver IP9, páginas 16 – 18.

¹⁰⁹ Ídem.

Como quiera, que el ejercicio del seguimiento al proceso 8.956 hoy 9.071 registros certificados por el ISS en L. como inexistentes, resulta ser dinámico por cuanto depende entre otros, de depuraciones, cierres definitivos, radicaciones de los ciudadanos en búsqueda de la respuesta de las peticiones que presentaron ante el ISS en L., respuestas parciales y/o definitivas, conllevan a que el universo estimado en 9.071 registros fluctúe y de esta manera también (ver Capítulo 5.2 – Cuadros 6 y 7), los resultados de los avances, por lo tanto, se informa lo siguiente:

1. Como ha sido informado a la Corte Constitucional en oportunidades anteriores, la cantidad de solicitudes que ascendía a 8.956, aumentó a 9.071, como consecuencia a que se encontraron 115 casos múltiples, por lo tanto para el presente informe se tendrá en cuenta la base de las 9.071 solicitudes para indicar los avances sobre la misma.
2. Respecto a los 4.545 registros del IP10, que fueron clasificados como tutelas con hecho superado, se informa que los mismos ascendieron a 4.723 (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 6), ya que se resolvió la petición del ciudadano generando una respuesta de fondo, aclarando que luego de llevar a cabo la verificación de los casos uno a uno, se determinó que de los 4.545 registros:
 - a. 225 salen por traslado a tutelas pendientes por atender, por cuanto existía sobre los mismos una respuesta de carácter parcial que impedía su cierre definitivo.
 - b. 358 salen por traslado a registros casos en producción a efectos de hacer una revisión que conlleve a tomar la decisión respecto del hecho superado.
 - c. Ingresan 761 registros debidamente cerrados por la figura jurídica de hecho superado.
3. De los 1.385 registros depurados, 7 salen por traslado a la figura jurídica del hecho superado, teniendo en cuenta que estos casos fueron resueltos con un número de documento asociado al mismo, ejemplo: cédula del causante contra cédula del beneficiario. En conclusión, los mismos cuentan con una respuesta de fondo para el ciudadano petionario, por lo tanto, el subtotal se concreta en 1.378 también. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 6)
4. De los 1.061 registros clasificados como casos en producción, ascendieron a 1.071 toda vez que de acuerdo a todos los movimientos que se presentaron dentro del mismo también. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 6)
 - a. 358 registros entran por traslado desde hechos superados debido a que no presentaban una respuesta de fondo.
 - b. 195 registros entran por traslado de las tutelas pendientes por atender, toda vez que cruzadas con las cédulas de los causantes, los expedientes pensionales ingresaron a Colpensiones, los cuales se encuentran listos para la decisión de fondo a que haya lugar.
 - c. 193 salen por traslado a hechos superados debido a que se encuentran con respuesta de fondo.

- d. 350 salen por traslado a tutelas pendientes por atender con el fin de llevar a cabo las gestiones correspondientes para la contactabilidad con el ciudadano y así, establecer y allegar los documentos que se requieren para dar una contestación de fondo.
5. De los 2.080 registros clasificados como tutelas pendientes por atender, se dividen en dos universos 1.038 correspondientes a procesos de las áreas de reconocimiento y medicina laboral y 1.042 corresponden a pretensiones diferentes de reconocimiento y medicina laboral, como corrección de historia laboral, solicitud de expedientes, entre otras. Estas tutelas pendientes por atender, disminuyeron a 1.899 como consecuencia de los siguientes movimientos (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 6):
- a. De los 1.038 registros correspondientes a procesos de las áreas de reconocimiento y medicina laboral, disminuyeron a 844 toda vez que:
 - ✓ 452 salen por traslado a hecho superado, quedando cerrados los mismos.
 - ✓ 92 salen por traslado a registros casos en producción, por cuanto se entregó el expediente pensional por parte del ISS en L. a Colpensiones, para resolver de fondo la prestación y/o petición a que haya lugar.
 - ✓ 350 entran por traslado de registros casos en producción a este ítem con el fin de llevar a cabo las gestiones correspondientes para la contactabilidad con el ciudadano y así, establecer y allegar los documentos que se requieren para dar una contestación de fondo.
 - a. De los 1.042 registros aumentó a 1.055 casos, los cuales corresponden a pretensiones diferentes de reconocimiento y medicina laboral, como corrección de historia laboral, solicitud de expedientes, entre otras, los avances son los siguientes:
 - ✓ 109 salen por traslado ya que fueron cerrados bajo la figura jurídica de Hecho Superado.
 - ✓ 225 entran por traslado de hecho superado, en la medida que existía un trámite no concluido.
 - ✓ 103 salen por traslado a registros casos en producción, toda vez que fueron allegados los expedientes por parte del ISS en L. para la emisión de la respuesta de fondo que se requiere para cerrar el caso.

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.

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.

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

Respecto a la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.044¹¹⁰, los cuales están conformados por dos grupos así: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y cuya base fue enviada al ISS en L en archivo plano, mediante oficio 2014_2396807 de fecha 26 de marzo de 2014 (Ver anexo 3) y 784.895 expedientes decididos (aproximadamente), que no se encuentran en nómina, se presenta el siguiente avance:

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

Teniendo en cuenta oficio No. 10000_02216 del 15 de mayo de 2014 (Ver anexo 4), 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 5.3 - Cuadro 1. Expedientes incluidos en la nómina de pensionados según estado

Estado de los registros	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	841.865
Registros que no se identificaron en el inventario	8.637
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A.	271
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
Total	1.011.149

Al realizar las validaciones y verificaciones de lo manifestado por el ISS en L, sobre los “Expedientes entregados a Colpensiones con acta”, se encontró el siguiente detalle, según la forma de entrega, así:

Capítulo 5.3 - Cuadro 2. Expedientes entregados a Colpensiones con actas según clasificación de entrega

Estado de los registros	Cantidades
Auxilios funerarios digitales	18
Expedientes digitales	150.225
Transferencia automática	28
Medicina laboral físicos	178
Operador logístico físico	9.073

¹¹⁰ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014, página 25, numeral 5, cuadro No. 7.

Estado de los registros	Cantidades
Recibidos otros medios	854
Total	160.376

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados – 784.895 registros (cédulas) aproximadamente

Con relación a este punto, se envió al ISS en L. oficio 2014_3067678 de fecha 21 de abril de 2014 (Ver anexo 5), mediante el cual se informó el procedimiento para la entrega y recepción de expedientes físicos decididos que no están incluidos en nómina, así como la disponibilidad por parte de Colpensiones para la recepción de estos expedientes a partir del 28 de abril de 2014, previa programación.

Con base en lo anterior, la primera entrega y recepción de ésta serie documental se llevó a cabo a partir del día 29 de abril del año en curso, donde se realizó descargue de la información en las instalaciones del contratista Unión Temporal de Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012, ubicada en el Km. 1.5 vía Funza-Siberia, Parque Industrial San Diego, Bodega 1B. Como consta en el “Acta de entrega y recepción de información” suscrita por las entidades el pasado 12 de mayo de 2014 (Ver anexo 6), en cuya diligencia se recibieron 3.095 expedientes físicos decididos, no incluidos en nómina, procedentes de las seccionales Meta, Casanare y Caquetá, no sobra mencionar que Colpensiones continúa en la recepción de éstos expedientes previa la programación que para el efecto envió el ISS en L.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Cumplimiento de acciones de tutela

Parte de la caracterización del estado de cosas inconstitucional implica un componente sustantivo básico y común que consiste en la necesidad de que la totalidad de los actores del sistema, aporten sus esfuerzos con el fin de lograr superarlo.

En este sentido, en esta ocasión este informe periódico en materia de tutelas pretende evidenciar a la H. Corte Constitucional el cumplimiento de sus providencias, bajo un ambiente en el cual, la falla estructural del régimen de prima media que, Colpensiones está en proceso de resolver¹¹¹, se desenvuelve en dos géneros ya definidos: (i) Aquellas fallas 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 personas¹¹².

A manera de introducción en este capítulo y, aspecto que se profundiza más adelante, el cumplimiento en la atención de tutelas avanza de manera sostenida. Con corte a 31 de mayo de 2014, se informa que el total histórico acumulado de tutelas suma 142.772, de las cuales se han atendido de manera efectiva un total de 110.349, es decir, un 77,2%.

Siguiendo con la metodología y estructura que se ha utilizado en los IP anteriores, en este capítulo se muestra (i) la identificación y avance en la atención de tutelas durante el mes de mayo 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 de tutelas

El cuadro 1 muestra que de la línea de base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013, con corte a 31 de mayo de 2014 se llegó a 142.772. Como se puede observar en el mes de marzo el acumulado llegó a 131.510 tutelas, y, en el mes de abril a 136.599; esto quiere decir que en este último mes el número de ingreso de nuevas tutelas fue de 5.089. Si se observa este mismo comportamiento entre el mes de abril (136.599 tutelas acumuladas) y el mes de mayo que fue de

¹¹¹ A lo largo de los informes periódicos presentados a la H. Corte Constitucional se ha evidenciado que, para llegar a resolver el atraso estructural y siguiendo las orientaciones del Alto Tribunal, se han realizado (i) cambios al modelo de operación, (ii) reorganización de personal, (iii) ajuste al modelo de atención al ciudadano y, (iv) implementación de medidas novedosas tanto a nivel interno de la entidad i.e. incentivos, como a nivel externo i.e. comunicación directa con el ciudadano en búsqueda de documentos necesarios para el cumplimiento de una petición pensional, de manera que el avance en el cumplimiento de las acciones de tutela, y en general del estado de cosas inconstitucional, se han orientado hacia los dos géneros capitales ya mencionados: (i) el ciudadano y (ii) corrección de la administración del régimen de prima media con prestación definida.

¹¹² Ver IP10, introducción, página 7.

142.772, el ingreso de nuevas tutelas en el mes que reporta este IP, fue de 6.173. Aquí se puede advertir un incremento en este mes de 1.084 frente al mes inmediatamente anterior.

A pesar de que se registró ese incremento significativo de nuevas tutelas en el mes de mayo, la lectura de esta cifra debe considerar que en el mes de abril se presentó un periodo de vacancia judicial –semana santa- durante el cual el registro de acciones de tutela en el sistema disminuye en proporción a los días cubiertos por este periodo¹¹³. Si se realiza un ejercicio de meses comparables, es decir donde los días hábiles son similares, se puede advertir una tendencia que, levemente, se está inclinando al descenso¹¹⁴, aspecto que podría indicar que la judicialización en sede de tutela esta poco a poco disminuyendo, aunque no en niveles que permitan concluir que este mecanismo está dejando de ser utilizado. Por ello, y como se menciona al principio de este informe, se ha considerado que durante este año ese fenómeno se mantendrá en ese promedio, siendo así necesario mantener un modelo de infraestructura y protección constitucional que permita afrontarlo para dar la respuesta oportuna que requiere el ciudadano y la administración de justicia.

Por otro lado, el cuadro 1, tiene una novedad en su presentación. A diferencia del cuadro de informes anteriores¹¹⁵ donde se presentaba en una sola columna y manera indiscriminada los grupos de tutelas “*Sin expediente o pretensión identificada*”, en el actual cuadro se realizó la división en columnas distintas entre estos dos grupos con el fin de tener un control más detallado. Así, las tutelas de represa ISS que requieren de expediente pensional para su solución de fondo son 2.775, mientras que aquellas tutelas cuya pretensión no fue identificada desde su radicación asciende a un total de 24.684. Sobre estas tutelas, valga la pena aclarar, no significa que, por que no tengan expediente o la pretensión no puede ser identificada a partir de lo que nos suministran nos jueces, no puedan ser atendidas; del trabajo de gestión de la entidad, como se podrá ver más adelante, se ha avanzado en su resolución de fondo aunque esto implica la inversión de elevados recursos, por la falta de completitud en la información.

En cuanto a los acumulado de tutelas por los diferentes grupos que muestra el “*Cuadro 1- Identificación de tutelas por Grupo de prioridad - Corte mayo de 2014*”, se puede afirmar que se evidencia un proceso de desaceleración de la utilización de esta mecanismo para los grupos que hacen parte de la herencia del ISS, lo cual se atribuye a que esta ya ha sido casi en su totalidad evacuada como se ha anunciado desde informes anteriores. Así puede verse, a título de ejemplo, que el ingreso de los grupos 2 y 3 en el mes de mayo fue de 75 y 115 respetivamente¹¹⁶. Contrario a ello (y es lo que mantiene en el mismo nivel la tendencia del ingreso total mensual de tutelas), son los valores de ingresos de tutelas que se dan en el grupo 0, o día a día, con 2.474 y,

¹¹³ Ver IP10, sección 6.1, página 108.

¹¹⁴ Al respecto se puede calcular a partir del cuadro 1 de este capítulo y de los IP anteriores (ver IP9 Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Panel A, página 106), que en el mes de febrero ingresaron 7.268 tutelas, en el mes de marzo 6.545, (en abril 5.089, mes que no se considera por la vacancia de semana santa ya explicada y que desvía la tendencia) y en mayo 6.173. Estos cálculos se obtienen de la resta de total general de un mes con otro.

¹¹⁵ Ver IP10, Capítulo 6.1. – Cuadro 1. Panel A, página 108.

¹¹⁶ Este dato se obtiene de restar el acumulado que muestra el cuadro del mes de mayo con el mes de abril.

las tutelas sin expediente y pretensión no identificada que juntas suman un ingreso de 2.527¹¹⁷. Esto puede significar que se la carga de tutelas se está moviendo del universo de la herencia del ISS, al del día a día de Colpensiones, como era de esperarse.

Capítulo 6.1. – Cuadro 1. Identificación de tutelas por grupo de prioridad – Corte mayo 2014

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente	Pretensi on No Identificada	Total general
sep- 13 (línea de base)	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711		96.222
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
may-14	40.412	14.984	3.404	4.819	25.991	25.703	2.775	24.684	142.772
% Total may-14	28,31%	10,50%	2,38%	3,38%	18,20%	18,00%	1,94%	17,29%	100%

Una vez realizado el ejercicio de identificación de las tutelas por grupo de prioridad, se pasa ahora a identificar las mismas por su instancia procesal, para luego verificar el estado de su atención.

En el cuadro 2 se puede observar que de los 6.173 ingresos de tutelas nuevas que ya se mencionó, el incremento en la instancia procesal de sanción es el más significativo. Esto se debe al proceso de depuración de bases de datos anteriores y la actual con el fin de manejar una sola base consistente.

En este sentido, el proceso de actualización se realizó durante el mes de mayo, razón por la cual, se decidió reportar este grupo de tutelas en el cuadro de este mes con un incremento de 4.601 sanciones que ya han sido atendidas, es decir, se trata de una cifra actualizada con la totalidad de las bases de datos misionales que registran una tutela en etapa de sanción. Este fenómeno que se observa y como refleja en las otras dos instancias procesales, se analizará en los informes siguientes ya que se podrá tener unas cifras comparables a partir de bases de datos consolidadas.

Capítulo 6.1. – Cuadro 2. Identificación de tutelas por instancia procesal – Corte mayo 2014

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
sep- 13 (línea de base)	6.878	40.514	48.830	96.222
feb-14	9.897	52.640	62.428	124.965
mar-14	10.342	55.642	65.526	131.510

¹¹⁷ Ídem.

	Sanción	Desacato	Tutelas	Total General
abr-14	10.838	57.711	68.050	136.599
may-14	15.439	57.354	69.979	142.772
% Total may-14	10,81%	40,17%	49,01%	100%

6.1.2. Gestión y avance en la atención de tutelas en comparación con las que están pendientes de resolver

Ahora bien, identificadas las tutelas se presenta a continuación su nivel de atención y gestión, comparado con las que se encuentran pendientes de resolver. Es importante señalar que de las tutelas que en este aparte se muestran como pendientes de resolver, a pesar que se pueden identificar los grupos y sus pretensiones, hay un número significativo sobre las cuales Colpensiones no tiene la información necesaria para su atención, tal como se explica en el punto 6.1.4 del presente capítulo.

Los datos correspondientes al mes de mayo de 2014 muestran que se mantiene en una gestión elevada y en constante ascenso. Como se evidencia en el cuadro 3, la evolución en la gestión de tutelas por parte de Colpensiones permite informar que de las 142.772 acciones de tutela se han atendido un acumulado de 110.349, es decir, un 77,2%. Si se compara las atendidas en los tres últimos meses, mayo representa el mes que más tutelas atendió: 6.130 tutelas resueltas de fondo, frente a las 4.825 del mes de abril y 5.484 del mes de marzo.

De los datos acumulados se puede ver, en el mismo cuadro antes citado, que quedan pendientes por resolver 32.423 tutelas, distribuidas así: 4.391 de grupo 0, es decir, el día a día de Colpensiones; 1.018 de grupo 1; 168 de grupo 2; 276 de grupo 3; 6.419 de grupo 4; 6.879 de represa ISS sin grupo identificado; 2.140 de tutelas sin expediente pensional y 11.132 de tutelas sin pretensión identificada¹¹⁸.

En esa misma línea se muestra que de las tutelas sin expediente solo resta por atender 2.140, es decir, un 6,60% del total de tutelas de Colpensiones, mientras que las 11.132, es decir, el 34,33% de tutelas cuya pretensión está en proceso de determinación serán objeto de intervención directa por parte de Colpensiones durante el mes de junio con el fin de proceder a su solución definitiva y, cuyos resultados serán informados a la H. Corte Constitucional en el próximo IP.

¹¹⁸ Ver IP10, sección 6.1.1, página 109. La explicación a la continuidad en la existencia de tutelas de estos grupos obedece a que el inventario de decisiones prestacionales 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.

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad - Corte mayo de 2014

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expedie nte	Pretension No Identificada	Total general
Acumulado feb-14	31.500	12.180	2.944	4.022	16.748	13.344	13.172		93.910
mar-14	1.249	590	100	190	755	784	1.816		5.484
abr-14	1.279	460	78	168	1.302	728	810		4.825
may-14	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
Distribucion Actual de las Tutelas Atendidas*	36.021	13.966	3.236	4.543	19.572	18.824	635	13.552	110.349
% Total atendidas	32,64%	12,66%	2,93%	4,12%	17,74%	17,06%	0,58%	12,28%	100%
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423
% Total por atender	13,54%	3,14%	0,52%	0,85%	19,80%	21,22%	6,60%	34,33%	100%

*Es preciso tener en cuenta que la gestión de las tutelas implica la clasificación permanente de aquellas que no cuentan con un grupo asignado independientemente de su estado de atención, lo cual genera un movimiento de las tutelas sin expediente o con pretensión no identificada hacia la asignación definitiva de un grupo determinado.

Visto lo anterior, esto muestra también que el estado de cosas inconstitucional originado en la falla estructural del régimen de prima media, está siendo remediado por Colpensiones. En materia de atención de tutelas, esto ha implicado la construcción de un modelo de operación que está siendo efectivo en (i) la solución de problemáticas asociadas directamente con las necesidades del ciudadano, en cuanto que con corte a 31 de mayo de 2014 se ha solucionado un 77.2% del total de tutelas registradas por esta causa y (ii) establecer mecanismos administrativos y operativos que no permitan generar un ambiente en el cual se privilegie la acción de tutela como mecanismo de reconocimiento pensional.

En el cuadro 4 se puede observar como en los tres últimos meses se ha mantenido una distribución uniforme en la atención a partir de las instancias procesales, aunque se resalta que mayo es el mes donde más tutelas se atendieron en su primera instancia procesal que es la comunicación del fallo (que para efectos de Colpensiones se denomina “instancia tutela”). Obsérvese como en el mes de marzo se atendieron en esa instancia 3.162 tutelas, en abril 2.612 y en mayo 3.871.

Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal - Corte mayo de 2014

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
Acumulado feb-14									
Sanción	2.985	1.087	257	388	1.779	1.518	885		8.899
Desacato	13.906	5.914	1.461	2.003	8.193	6.570	4.368		42.415

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
Tutelas	14.609	5.179	1.226	1.631	6.776	5.256	7.919		42.596
Total Atendidas	31.500	12.180	2.944	4.022	16.748	13.344	13.172		93.910
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	1302	728	810		4.825
Por atender	3.834	1.366	207	324	6.396	5.700	14.553		32.380
may-14									
Sanción	37	29	9	8	70	117	5	100	375
Desacato	341	304	43	63	247	521	29	336	1.884
Tutelas	1.041	396	62	92	423	787	123	947	3.871
Total Atendidas	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423
TOTAL	39.838	14.977	3.404	4.819	25.964	23.160	18.095	12.515	142.772

Ahondando en detalles de los datos, tal como se ha solicitado a Colpensiones, el cuadro 5 indica que el grupo de tutelas con pretensión no identificada que están pendientes por resolver disminuyó de una manera importante, pues para el mes de abril de 2014 a ascendían a 3.633 mientras que para el mes de mayo de 2014 esta cifra registra un total de 644, de las cuales 561 corresponden a trámites radicados ante el ISS y 83 a Colpensiones.

El dato anterior señala la efectividad de los esfuerzos de Colpensiones por lograr una administración controlada tanto del inventario de tutelas como de su debida gestión y, en esta medida, aún cuando persiste el hecho de que no existe un inventario único que resolver (cada día llegan nuevas tutelas), el modelo de operación de la entidad se encuentra dirigido a la depuración

de las bases de datos que permitan determinar con exactitud las condiciones necesarias para superar el estado de cosas en este tramo final.

En segundo lugar, la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 30 de mayo de 2014 ascienden a 14.247 tutelas pendientes, de las cuales 11.311 corresponden a represa ISS (34,89% del total de tutelas pendientes por atender) y a 2.936 de Colpensiones (9,06% del total de tutelas pendientes).

En consecuencia desde el incremento de las tutelas de represa ISS es permanente, mientras que las de Colpensiones registran un incremento que se explica por los plazos de protección otorgados por la H. Corte Constitucional a trámites Colpensiones de acuerdo al Auto 320 de 2013.

En tercer lugar, las tutelas cuya pretensión es el cumplimiento de un fallo judicial, que para el mes de mayo de 2014 representan un total de 8.091, de las cuales 7.605 son sentencias proferidas en contra del ISS (23,46% del total de tutelas pendientes por atender) y 486 en contra de Colpensiones (1,50%). En este punto no es posible dejar de informar a la H. Corte Constitucional que las dificultades de cumplimiento de este tipo de tutelas consiste en las mismas causales relacionadas en los IP9¹¹⁹ y 10¹²⁰: (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)

Finalmente, el total de tutelas pendientes de solución por parte de Colpensiones ascienden a 32.423 siendo los ítems más representativos aquellas con pretensión de reconocimiento pensional y cumplimiento de fallo judicial, lo cual permite insistir en el hecho de que la gestión de la entidad frente a la superación del estado de cosas inconstitucional es eficiente pero las dificultades en la consecución de la información para el caso particular de cumplimiento de sentencias representa un grado de dificultad importante debido a que para lograrlo se requiere del concurso de rama judicial y del ciudadano.

Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación – mayo 2014

Pretensión	mar-14			abr-14			may-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	2.959	674	3.633	2.958	563	3.521	561	83	644
Reconocimiento	8.752	1.819	10.571	9.416	1.981	11.397	11.311	2.936	14.247
Historia Laboral	666	105	771	445	103	548	514	125	639
Aportes y Recaudo	75	3	78	79	7	86	46	6	52
Atención al Afiliado	22	1	23	32	1	33	27	3	30
Cobro	9	0	9	28	3	31	22	1	23

¹¹⁹ Ver IP9, sección 6.1.2, página 111.

¹²⁰ Ver IP10, sección 6.1.2, página 112.

Pretensión	mar-14			abr-14			may-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Comercial	5	0	5	6	0	6	9	1	10
Cumplimiento de sentencia	7.854	479	8.333	7.841	499	8.340	7.605	486	8.091
Defensa Judicial	134	3	137	175	19	194	36	8	44
Doctrina	13	1	14	9	0	9	5	0	5
Gestión Documental	400	28	428	414	28	442	316	36	352
Ingresos y Egresos	78	8	86	249	73	322	206	69	275
Medicina Laboral	857	152	1009	819	137	956	575	117	692
No es competencia de Colpensiones	44	1	45	34	4	38	56	1	57
Nomina	1.134	168	1.302	762	71	833	822	104	926
Operaciones	2	0	2	1	0	1	2	0	2
Servicio al Ciudadano	214	8	222	145	7	152	252	11	263
Talento Humano	4	0	4	6	0	6	8	0	8
Carta Auto 202	5.121	323	5.444	5.127	338	5.465	5.659	404	6.063
TOTAL	28.343	3.773	32.116	28.546	3.834	32.380	28.032	4.391	32.423

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

En el cuadro 6 se muestran los datos que corresponden únicamente a las tutelas que generan un acto administrativo de reconocimiento de una prestación pensional que genera una notificación personal de la misma. Para ello, se presenta una columna del inventario identificado y acumulado de actos administrativos emitidos, que con corte a mayo 2014 es de 49.040.

La columna que corresponde a la etiqueta “*por atender*”, que son 11.311 actos administrativos, consiste en que ya se cuenta con una solución de fondo y que se encuentran en validación de calidad por el grupo de tutelas¹²¹ o que son nuevas entradas, como fue informado en el IP10¹²². La columna “*atendidas*”, 32.896, son aquellos actos administrativos que ya han pasado la validación de calidad de tutelas y que se pueden, entonces, notificar. Es entonces a partir de ese número que calcula cuantos actos administrativos se han notificado y cuantos hay pendientes de surtir ese trámite.

¹²¹ Este grupo se encarga de verificar que el acto administrativo que emite la Gerencia de Reconocimiento corresponda efectivamente a lo pedido en la acción de tutela, para así configurar efectivamente el hecho superado.

¹²² Ver IP10, sección 6.1.3, página 113.

En ese orden de ideas, las tutelas “atendidas”, se ha notificado efectivamente 32.896 y, se encuentran pendientes por notificar 4.833. Este dato señala que la línea de acción de notificación de los actos administrativos reportados como hechos superados mantiene un registro positivo en la medida que se tiene un avance de 87,19%.

Ahora bien, el Panel B del cuadro antes mencionado (siguiendo la misma lógica antes expuesta) presenta las acciones de tutela con pretensión de reconocimiento pensional radicados ante el ISS y, además, aquellas prestaciones correspondientes a trámites de Colpensiones (que no se muestran en el Panel A). En consecuencia, el inventario total de solicitudes de reconocimiento pensional asciende a un total de 71.799 de las cuales se han atendido 57.552, que se subdividen en 19.823 corresponden a Colpensiones y 37.729 a represa ISS, quedando pendientes por notificar 5.057, de las cuales 224 corresponden a Colpensiones y 4.833 a la represa de ISS. De esta manera es posible reportar a la H. Corte Constitucional un 91,21% de cumplimiento en materia de notificaciones de actos administrativos que registran una acción de tutela con pretensión de reconocimiento pensional. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 6. Panel B)

Finalmente el cuadro 6, en los dos paneles expuestos, informa el estado de inclusión en nómina de actos administrativos de reconocimiento pensional. En consecuencia, se observa un total de 17.097 tutelas requieren el proceso de inclusión en nómina de pensionados, de las cuales 7.006 corresponden a Colpensiones y 10.091 a represa ISS

Capítulo 6.1 Cuadro 6. Atención y notificación de tutelas de reconocimiento – Corte mayo 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	7.513	494	7.019	6.789	230	96,72%	2.223
Grupo 2	1.819	94	1.725	1.686	39	97,74%	774
Grupo 3	3.127	139	2.988	2.929	59	98,03%	1.382
Grupo 4 (corriente)	13.895	1.733	12.162	11.251	911	92,51%	4.579
Represa ISS sin grupo identificado							

	14.055	2.885	11.170	9.925	1245	88,85%	1.117
Sin Expediente	8.631	5.966	2.665	316	2.349	11,86%	16
Total	49.040	11.311	37.729	32.896	4.833	87,19%	10.091

Panel B. Por tipo de prestación

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
ISS							
Pensión de invalidez	1.530	327	1.203	995	208	82,71%	312
Pensión de sobrevivientes	9.542	1.437	8.105	6.873	1.232	84,80%	112
Pensión de Vejez	16.173	1.750	14.423	13.001	1.422	90,14%	5.700
Auxilios funerarios	859	221	638	503	135	78,84%	12
Indemnizaciones	1.214	277	937	806	131	86,02%	52
Recursos	3.198	853	2.345	2.193	152	93,52%	701
Reliquidaciones	6.539	1.313	5.226	4.617	609	88,35%	2.018
Pendiente Identificar pretension	9.985	5.133	4.852	3.908	944	80,54%	1.184
Total ISS	49.040	11.311	37.729	32.896	4.833	87,19%	10.091
Colpensiones							
Pensión de invalidez	1105	78	1027	1008	19	98,15%	491
Pensión de sobrevivientes	3.175	376	2.799	2.758	41	98,54%	134
Pensión de Vejez	8.411	345	8.066	7.978	88	98,91%	3.922
Auxilios funerarios	368	42	326	310	16	95,09%	15
Indemnizaciones	1067	43	1024	1021	3	99,71%	49
Recursos	2.162	321	1841	1831	10	99,46%	731
Reliquidaciones	1.454	148	1306	1296	10	99,23%	593
Pendiente Identificar pretension	5.017	1583	3.434	3.397	37	98,92%	1.071
Total Colpensiones	22.759	2.936	19.823	19.599	224	98,87%	7.006
Total	71.799	14.247	57.552	52.495	5.057	91,21%	17.097

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

El cuadro presentado en esta oportunidad a la H. Corte Constitucional difiere del contenido en el IP10¹²³ con base en los siguientes puntos:

- (i) En el presente informe se pretende evidenciar la gestión de Colpensiones frente al cumplimiento de tutelas con dificultades en la consecución de la información, razón por la cual se trata de un informe de gestión, el cual está contabilizado por cédula única y no por trámite de tutela como el anterior.
- (ii) Colpensiones adelantó durante el mes de mayo de 2014 un proceso complejo de depuración de bases de datos y de comunicación con el ciudadano que permiten reportar una cifra cada vez más detallada y puntual sobre esta problemática, lo cual implica reportar que 14.373 tutelas registran problemas de información.
- (iii) El registro de los datos que se presentan en esta oportunidad incluyen, además de la depuración interna de bases de datos, los resultados positivos de las acciones adelantadas por la entidad a través de estudios de seguridad, Instrucciones precisas e individualizadas a cada uno de los abogados externos, solicitud directa ante los diferentes despachos judiciales así como el control permanente de su comportamiento

En el IP10 se informó que de las de las 32.380 tutelas restantes por atender de un total de 136.599, se encontraba un grupo importante de 25.550 acciones de tutela, que tienen una respuesta parcial a los jueces y accionantes, fracción equivalente a un 19% del total de tutelas y, que en consecuencia, 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 tutelas¹²⁴.

En esta oportunidad, se presenta un total de 142.772 acciones de tutela como dato acumulado, de las cuales 32.423 se encuentran pendientes de cumplimiento a corte de mayo de 2014, y a su vez, de estas 32.423 se tiene que 14.373 presentan dificultades asociadas con documentación necesaria para cumplir de fondo la pretensión que la motiva.

En este sentido el cuadro 7 pretende evidenciar que del total de tutelas pendientes de cumplimiento, 6.063 corresponden a aquellas con problemas de faltantes de documentación ej. Registro civil de nacimiento para pensiones de sobrevivientes, y que estas 6.063 cartas consisten en la solicitud de Colpensiones al ciudadano y/o al Despacho Judicial de colaboración para su efectiva consecución. De la misma manera, las tutelas asociadas a fallos judiciales (i) en estudio de seguridad que ascienden a 3.803 y (ii) tutelas que ordenan el cumplimiento de un fallo judicial y faltan documentos que equivalen a 4.378, estos dos últimos ítems suman 8.181 que representan el apoyo requerido por Colpensiones frente a tutelas con problemas de información para cuya

¹²³ Ver IP10, sección 6.1. Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial, página 117.

¹²⁴ Ver IP10, página 8.

solución de fondo se requiere del concurso de la Rama Judicial en el desarchivo de los procesos y/o del ciudadano en el aporte de los documentos mínimos requeridos para la solución de fondo.

De esta manera, el dato reportado en el IP10 sobre las 25.550 acciones de tutela con problemas de información, se disminuye de manera positiva a 14.373 como consecuencia de la labor combinada de depuración de bases de datos, acción institucional con los abogados externos, despachos judiciales y con el ciudadano. Esto demuestra que cada vez es posible segmentar con más detalle la problemática de solución de la falla estructural del régimen de prima media y de esta manera implementar medidas de solución más adecuadas y específicas que permitan soluciones más eficientes.

Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Tutelas con respuesta parcial- Corte mayo de 2014

Tipo Respuesta Parcial	may-14
Con carta al juzgado según Auto 202	6.063
Otros Trámites - No es Tutela	129
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	3.803
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	4.378
Total general	14.373

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 al 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 repesa

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 re presa del ISS, por Grupos de Prioridad. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

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

Panel A - Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	mar-14	abr-14	may-14	Participación en el total de sentencias a may-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.174	11.175	11.177	20,41%
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	5.785	6.057	6.308	11,52%
Total sentencias Colpensiones	8.352	15.475	16.785	17.058	31,15%
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	9.091	13.329	20.218	36,92%
Total	31.307	41.525	47.346	54.761	100%

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó de, 11.175 sentencias en el mes de abril a 11.177 en el mes mayo. Esta variación corresponde a que se realizó una entrega por parte de ISS en L. de 2 sentencias de competencia de Colpensiones¹²⁵.

Respecto al total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de mayo de 2014, ya que el total identificado en el mes de abril de 2014 pasó de 16.785 a 17.058, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos.

Ahora bien, como se señaló en el IP10 el universo de sentencias identificadas a través de PQRS era de 13.329¹²⁶, en el mes de mayo esta cifra presenta una variación debido a la labor de clasificación e identificación adelantada por la organización, aumentando su número a 20.218 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad.

¹²⁵El ISS realizó la entrega de 4 sentencias judiciales para su cumplimiento en el mes de mayo, sin embargo, efectuada la verificación de la base de datos de entrega de sentencias, se encontró que 2 no son competencia de Colpensiones pues corresponden a pago de gastos médicos y a reconocimiento de prestación por accidente de trabajo. Por esta razón solo se cuenta con ese incremento de 2 sentencias para cumplimiento por esta entrada en el mes objeto de este reporte.

¹²⁶ Ver IP10, sección 6.2, página 118.

Finalmente, el número de fallos que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones, ha aumentado de 6.057 en abril a 6.308 en mayo, lo que indica que a los fallos identificados por ISS en L., que ascienden a 11.177, deben sumarse los 6.308 encontrados.

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- Cuadro 1. Panel B)

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

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	290	6	4	5.454	0	13	5.767
nov-13 (Línea de base)	324	13	4	4.864	21	49	5.275
feb-14	8	0	0	107	0	0	115
mar-14	2	0	0	5	0	0	7
abr-14	2	0	0	7	0	0	9
may-14	0	0	0	4	0	0	4
Total	626	19	8	10.441	21	62	11.177
% Total	5,60%	0,17%	0,07%	93,42%	0,19%	0,55%	100%

En el panel B se puede observar que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.767 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS; y que con corte 31 de mayo de 2014 se cuenta con un total, depurado, de 11.177 sentencias entregadas por ISS en L. La variación presentada de 1 fallo menos, se debe a que este pertenece a los reportados como inconsistencia encontrada en el mes de Mayo, por corresponder a pago de prestación por accidente de trabajo.

Es importante informar que al efectuar nuevas validaciones de cédulas se encontró una inconsistencia en las entregas efectuadas con corte a noviembre de 2013, motivo por el cual la línea de base de 5.276 reportada en el IP10¹²⁷ se reduce a 5.275, por corresponder este fallo al pago de gastos médicos. Con esta nueva validación de números de identificación existe una nueva distribución en los grupos de prioridad designados por la H. Corte constitucional.

¹²⁷ Ver IP10, sección 6.2.1, página 119.

Adicionalmente, se procedió a clasificar las sentencias identificadas contra el ISS (11.177) y contra Colpensiones (17.058) por grupo y riesgo de la siguiente manera. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

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

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Incrementos pensionales 7 %y 14%	7.958	0	0	0	7.651	0	0	15.609	55,28%
Pensión de vejez	1.974	78	10	5	857	0	0	2.924	10,36%
No identificada	2.472	0	1	0	3	0	0	2.476	8,77%
Reliquidación	729	0	0	0	872	0	0	1.601	5,67%
Cumplimiento de sentencia judicial	1596	0	0	0	0	0	0	1.596	5,65%
Pensión sobrevivientes	760	502	6	0	139	0	0	1.407	4,98%
Retroactivo	620	0	0	0	424	0	0	1.044	3,70%
Intereses moratorios	383	0	0	0	279	0	0	662	2,34%
Pensión de invalidez	211	26	0	0	145	0	0	382	1,35%
Indemnización sustitutiva	166	0	0	0	6	0	62	234	0,83%
Diferencias pensionales	79	0	0	0	10	0	0	89	0,32%
Pago mesadas	45	0	0	0	28	0	0	73	0,26%
Auxilio funerario	21	0	0	0	6	21	0	48	0,17%
Sustitución pensional	17	17	0	0	5	0	0	39	0,14%
Indexación	5	0	0	0	8	0	0	13	0,05%
Traslado	8	0	0	1	1	0	0	10	0,04%
ISS patrono	6	0	0	0	0	0	0	6	0,02%
Indexación 1a mesada	2	0	0	0	3	0	0	5	0,02%
Mesada 14	2	0	0	0	2	0	0	4	0,01%
Calculo actuarial	2	0	1	0	0	0	0	3	0,01%
Bono pensional	0	1	0	1	0	0	0	2	0,01%

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total	% Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados		
Devolución de aportes	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Medicina laboral	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Costas procesales	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Imputación semanas	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	1	0	0	0	0	1	0,00%
Pensión de jubilación	0	0	0	0	0	0	0	-	0,00%
Total	17.058	626	19	8	10.441	21	62	28.235	100,00%

Como se puede observar en el cuadro 2, 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 lo cual ya tiene su mínimo vital ya satisfecho.

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 mayo de 2014

Pretensión	mar-14			abr-14			may-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Reconocimiento de pensión										
Pensión vejez	943	1643	2.586	947	1795	2742	950	1974	2924	10,36%
Pensión sobrevivientes	644	536	1.180	647	686	1333	647	760	1407	4,98%
Pensión de invalidez	170	166	336	171	191	362	171	211	382	1,35%
Pensión de jubilación	0	25	25	0	76	76	0	79	79	0,28%
Otras prestaciones										
Incrementos pensionales 7% y 14%	7.649	6449	14.098	7648	7372	15020	7651	7958	15609	55,28%
Cumplimiento de sentencia judicial	0	1988	1.988	0	1833	1833	0	1596	1596	5,65%
Reliquidación	872	581	1.453	873	671	1544	872	729	1601	5,67%
Retroactivo	421	481	902	422	559	981	424	620	1044	3,70%
Intereses moratorios	282	332	614	278	358	636	279	383	662	2,34%
Indemnización sustitutiva	68	109	177	68	140	208	68	166	234	0,83%
Pago mesadas	29	40	69	29	41	70	28	45	73	0,26%
Auxilio funerario	27	16	43	27	19	46	27	21	48	0,17%
Sustitución pensional	22	0	22	22	0	22	22	0	22	0,08%
Indexación	7	12	19	8	14	22	8	17	25	0,09%
Diferencias pensionales	10	4	14	10	5	15	10	5	15	0,05%
Indexación 1a mesada	3	0	3	3	0	3	3	0	3	0,01%
Mesada 14	2	1	3	2	1	3	2	1	3	0,01%
Costas procesales	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0,00%
Pago a herederos	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
pensión desmovilizados	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%

Pretensión	mar-14			abr-14			may-14			% Total
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	
Otros trámites										
Traslado	2	7	9	2	8	10	2	8	10	0,04%
ISS patrono	0	6	6	0	6	6	0	6	6	0,02%
Bono pensional	2	0	2	2	0	2	2	0	2	0,01%
Calculo actuarial	1	1	2	1	2	3	1	2	3	0,01%
Devolución de aportes	1	2	3	1	2	3	1	2	3	0,01%
Medicina laboral	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0,01%
Imputación semanas	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,00%
Devolución intereses moratorios pagados en exceso	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0,00%
Mora en pago de aportes - Deudor proceso concursal	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0,00%
No identificada	16	3.073	3.089	9	3.003	3.012	4	2.472	2.476	8,77%
Total	11.174	15.475	26.649	11.175	16.785	27.960	11.177	17.058	28.235	100%

En el cuadro 3 se evidencia que durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2014 la mayor participación en reconocimiento de pensión, corresponde a la pretensión de vejez con un total 2.924, pero, las sentencias por incrementos pensionales y procesos ejecutivos son la que mayor participación tienen en todo este grupo con 15.609 y 1.596, respectivamente.

6.2.2. Sentencias en contra del ISS

Con corte a 31 de mayo de 2014, ISS en L. entregó a Colpensiones un total de 11.394 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400.

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

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

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a feb-14	11.249
feb-14	124
mar-14	8
abr-14	9
may-14	4
Total Entregado por ISS en L.	11.394
Inconsistencias	217
Total Neto Recibido	11.177

Durante el mes de mayo de 2014, se continuó con la verificación y depuración de la base de datos, lo que permitió la identificación de 2 nuevas inconsistencias que obedecen a sentencias que no son competencia de Colpensiones, por corresponder al pago de gastos médicos y al reconocimiento de prestación por accidente de trabajo; por lo tanto las inconsistencias ascienden a 217 discriminadas así: (i) 194 duplicidades, (ii) 9 sentencias ISS patrono, (iii) 10 fallos absolutorios, (iv) 3 sentencias correspondientes a pagos de salud, y (v) 1 de Origen profesional, estas dos últimas 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 del ISS en L. a Colpensiones

Inconsistencias	No de sentencias	% Total
Duplicidades	194	89,40%
Sentencias ISS patrono	9	4,15%
Sentencias absolutorias	10	4,61%
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	3	1,38%
Origen profesional	1	0,46%
Total	217	100%

En consecuencia, ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.177 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 31 de mayo 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

	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	% total may-14
Reconocimiento	10.006	10.587	10.816	10.925	97,75%
Reconocidas	7.531.	8.272	8.827	9.004	80,56%
Pendientes por Reconocimiento	2.475	2.315	1.989	1.921	17,19%
En revisión jurídica	1.166	587	359	252	2,25%
Revisadas	1.146	571	350	248	2,22%
En proceso de revisión	20	16	9	4	0,04%
Total	11.172	11.174	11.175	11.177	100,00%

Durante el mes de mayo de 2014 se reconocieron por parte del área competente, 177 sentencias, por lo tanto el saldo pendiente de reconocer se redujo de 1.989 en el mes de abril a 1.921 con corte 31 de mayo de 2014.

Del total de sentencias entregadas por ISS en L. (11.177), se encuentran 4 sentencias en revisión jurídica, las cuales se enviarán para cumplimiento en el mes de junio de 2014.

Es pertinente explicar que las sentencias pendientes de entrega para cumplimiento (revisión Jurídica) que ascienden a 252, son aquellas que requieren de forma necesaria del expediente administrativo, dado que las pretensiones a reconocer requieren a su vez los antecedentes pensionales.

Cómo ha sido informado a la H. Corte Constitucional, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, en algunas oportunidades como elemento básico que contiene la información y datos indispensables para su atención y en otras por que se requiere tener el antecedente pensional como respaldo de la Historia Laboral. 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 31 de mayo 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

	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Universo identificado por el ISS en L.	11.400	11.400	11.400	11.400
Total entregado por el ISS en L.	11.172	11.174	11.175	11.177
Con expediente administrativo	10.171	10.569	10.685	10.706
Sin expediente administrativo	1.001	605	490	471

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 31 de mayo de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.706 expedientes y se encuentra pendiente de la entrega de 471 expedientes administrativos. Esta cifra disminuyó en 19 respecto de los 490 reportados para el mes anterior.

Dentro de los mencionados 471 fallos sin expediente, se han enviado al área competente para cumplimiento 219 fallos, por contar con los requisitos mínimos para ello. Los 252 restantes son: (i) 248 fallos que requieren indispensablemente del expediente administrativo para su cumplimiento, por tratarse de prestaciones como pensión de sobreviviente, sustitución pensional o indemnización sustitutiva y (ii) 4 que se encuentran pendientes de identificación de datos básicos (número de Cédula, nombres completos y pretensión).

Es importante resaltar que pese a lo anterior, Colpensiones requiere del expediente administrativo de los 471 fallos, 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 471 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias, de los cuales se han solicitado 317 y están pendientes por solicitar 154.
- Con relación al alistamiento de entrega de las sentencias al área competente se había indicado en el IP10 que estaban pendientes por identificación de datos básicos 16 sentencias, de las cuales, a corte de 31 de mayo de 2014: 7 se identificaron y se

entregaron al área competente para cumplimiento. De las 9 restantes; 5 fueron identificadas y están en proceso de completitud de documentación; 4 fallos son orales de los cuales 1 se encuentra en transcripción y 3 se encuentran en consecución toda vez que a pesar que uno de estos audios fue entregado por el ISS en L. éste resultó defectuoso; y la consecución de los 4 fallos pendientes de identificación culminará el 30 de junio de 2014.

- En el IP10¹²⁸ se informó de la necesidad de validar 151 fallos judiciales orales con el fin de determinar si se trataba de un fallo concreto o abstracto; es así como a corte de este informe se identificó lo siguiente: 112 fallos concretos, de los cuales 107 fueron remitidos al área competente para cumplimiento; 28 fallos en abstracto que requieren transcripción y 11 fallos que deben ser digitalizados nuevamente. Esta digitalización se efectuará durante la semana del 3 al 10 de junio de 2014.
- Finalmente, de las 248 sentencias que se encuentran revisadas: i) 136 son escritas y requieren expediente administrativo para su cumplimiento, ii) 112 son sentencias orales, de las cuales 17 cuentan con transcripción, pero no tienen el expediente administrativo necesario para el cumplimiento; 95 no cuentan con transcripción, la cuales se tendrán disponibles el 15 de junio de 2014.

6.2.3. Sentencias en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte Constitucional en el cuadro 1, el total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones ascendió a 17.058 en el mes de mayo, significando esto 273 fallos adicionales con relación al mes de abril 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 998 en las sentencias entregadas al área competente para cumplimiento. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 8)

¹²⁸ Ver IP10, sección 6.2.1, página 126.

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

	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Total sentencias Condenatorias	13.561	15.475	16.785	17.058
Sentencias recibidas por Colpensiones	4.291	6.345	8.386	9.687
Sentencias entregadas a reconocimiento	1.469	2.853	4.752	5.750
Total sentencias en revisión jurídica	2.822	3.492	3.634	3.937
Sentencias físicas pendientes	9.270	9.130	8.399	7.371
Sentencias Absolutorias	703	952	1.131	1.207
Total	14.264	16.427	17.916	18.265

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 4.901 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 mayo de 2014

	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	% total may-14
Total de fallos con expediente	4.249	7.061	7.843	8.458	49,58%
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	3.433	1.489	1.363	1.358	7,96%
Pendientes de solicitud	3.726	3.692	4.380	4.901	28,73%
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	2.153	3.233	3.199	2.341	13,72%
Total	13.561	15.475	16.785	17.058	100%

Con relación a la solicitud de expedientes administrativos, se debe informar que se presenta una diferencia en la totalidad de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en L, por cuanto se entregaron durante el mes de mayo 5 expedientes de los solicitados en el mes de abril de 2014, por tal razón el total solicitado en el mes de mayo se modificó a 1.358.

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 mayo al igual que en el mes de abril de 2014 continuamos a la espera de 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 3.855 sentencias; cabe destacar que durante el mes de mayo de 2014 se adjudicó el contrato de transcripciones a dos proveedores que inician ejecución en el mes de junio de 2014.
- Con relación a la solicitud de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 1.358 expedientes para el cumplimiento de sentencias y se encuentran pendientes por solicitar 4.901 expedientes. Cabe resaltar que el expediente administrativo es necesario para la completitud de la información, y por eso Colpensiones continua a la espera de la entrega de los expedientes por parte de ISS en L.
- Se informa a la H Corte Constitucional que con relación a los 4.901 expedientes pendientes por solicitar, se realizará durante el mes de junio una validación contra el 1'750.000 expedientes que están siendo entregados por el ISS en L. y se trazará de acuerdo a este resultado el plan de acción para la consecución de los documentos mínimos o indispensables para realizar el cumplimiento de estas sentencias judiciales. Este será informado a la H Corte Constitucional en el próximo informe.
- Finalmente, en el IP10 se informó la necesidad de identificar los números de cédulas de 3.199 de los beneficiarios en los fallos y así poder ubicar la sentencia y el expediente administrativo necesarios para cumplimiento, así las cosas tenemos que para el mes de mayo de 2014 se obtuvo un avance del 13% correspondiente a 403 cédulas identificadas.

En relación con las 2.796 cédulas de beneficiarios de fallos judiciales, que están por identificar se realizará un plan de acción durante el mes de junio de 2014, así: se contará con un grupo de

16 personas las cuales recibirán un promedio diario de 9 fallos para identificar realizando las consultas a los sistemas mencionados en el IP10¹²⁹.

6.2.4. Sentencias radicadas a través de PQRS

En el proceso de calificación realizado en el mes de mayo de 2014, el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias frente al reportado en el IP10 aumentó de 60.891 a 64.783; este universo se divide en: (i) 23.000 PQRS entregados a Cyza, en la primera fase; (ii) 22.944 PQRS entregados a Cyza en la segunda fase del contrato y (iii) 18.839 PQRS que se encuentran pendientes de depuración.

En cuanto a los fallos en estudio de seguridad, para el mes de mayo, aumentaron en 6.889 para un total de 20.218, de este total, 8.146 han superado el estudio de seguridad y se han entregado, de estos últimos, a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento 6.788. Los restantes, es decir, 1.358 fallos, de los cuales se encuentran pendientes de expediente 631; pendientes de transcripción 294; pendientes de expediente y transcripción 142 y en proceso de verificación para envío 291.

Los fallos que se encuentran pendientes de estudio de seguridad, corresponden entonces a 12.072 PQRS. Este estudio de seguridad no ha podido culminarse dado que los Despachos Judiciales no han aportado el sello patrón necesario para ello.

Tratándose de los 23.000 fallos entregados a Cyza en la primera fase del contrato, se identificaron por parte del contratista 9.671 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, que no contaban con la sentencia auténtica, por lo que en la segunda fase contractual, de estas 9.671, se hizo entrega de 1.430 PQRS, a las que les fue encontrado un radicado con sellos para que éste sea objeto de análisis de autenticidad. Para el próximo informe que se presentará a la H. Corte Constitucional se informará el número de requerimientos efectuados a los Beneficiarios de los fallos y/o a los Despachos Judiciales, con el fin de que aporten a la Administradora los fallos auténticos.

Respecto de los resultados del alistamiento de los fallos (PQRS), durante el mes de Mayo, se entregó a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para cumplimiento, 2.031 fallos que superaron la etapa de Estudio de Seguridad.

Así mismo según la información recibida por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano se efectuó la notificación de 1.237 actos administrativos de PQRS-cumplimiento de sentencias, durante el mes de mayo, con respecto de los 1.464 actos administrativos proferidos durante el mes de abril, es decir que se notificó el 84%.

¹²⁹ Ve IP10, sección 6.2.3, página 128.

En el Cuadro 10, se muestra el inventario total de PQRS de cumplimiento de sentencias para mayo de 2014, sobre el cual se ha adelantado una clasificación para determinar el estado de cada uno de ellos. Así se encuentra que para el mes de Mayo se recibieron en la Administradora 3.892 PQRS de cumplimiento de sentencia y se depuraron 7.243 del universo total identificado de los PQRS (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 mayo de 2014

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
ene-14			
Saldo	22.043	27.898	49.941
feb-14			
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-14			
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-14			
Depuradas	4.083	-4.083	0
Ingresos	N/A	3.445	3.445
Saldo	35.656	25.235	60.891
Entregadas a Cyza	13.416	9.584	23.000
Por Entregar a Cyza	18.157	16.289	34.446
may-14			
Depuradas	7.243	-7.243	0
Ingresos	N/A	3.892	3892
Saldo	42.899	21.884	64.783
Entregadas a Cyza	10.022	12.922	22.944
Por Entregar a Cyza	-	-	-

Cómo se informó anteriormente, la Administradora durante el mes de mayo de 2014 celebró la segunda fase del contrato con Cyza Outsourcing S.A., por lo que a continuación se presenta el avance efectuado dentro de las etapas contractuales, durante el mes de mayo de 2014, con el fin de depurar y hacer la verificación de la autenticidad de aproximadamente 30.000 PQRS de cumplimiento de sentencias:

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

Esta actividad se cumplió en un 100%, ya que se efectuó el levantamiento del inventario de los primeros 22.944 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias entregados al contratista, consistente en digitar los siguientes campos: número de Bizagi (número interno de Colpensiones), tipo de documento del causante, número de documento del causante, Tipo de documento del beneficiario, número de documento del beneficiario y ubicación topológica.

2. Verificación de los documentos físicos.

Con relación a esta actividad se debe informar que se separó el universo en dos, ya que de los 22.944 PQRS entregados al contratista se identificaron 6.889 que ya estaban clasificados y que no requieren surtir esta segunda etapa del proceso, por lo que pasaron directamente a la etapa de validación técnico documental (estudio de seguridad).

3. Validación técnico documental (estudio de seguridad)

Esta etapa está en desarrollo y no ofrece resultados por no haberse llegado a este nivel de ejecución, durante el mes de junio, según el cronograma de actividades se esperan los primeros resultados.

6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento

Con corte a 31 de mayo 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 6.308, las cuales cuentan con actos administrativos de cumplimiento. El incremento evidenciado fue de 251 sentencias con respecto al mes anterior que era de 6.057.

Así mismo es necesario tener en cuenta que de las 6.057 sentencias cumplidas y reportadas en el IP10, fueron notificados durante el mes de mayo 5.988.

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 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 nómina¹³⁰. (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 17.841 sentencias, número que incluye, además, las notificaciones efectuadas de las sentencias que corresponden a PQRS (1.237) y a las encontradas dentro de los expedientes administrativos de reconocimiento (5.988).

Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo - Corte mayo 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	211	1,24%	126	67	58	44	42
Pensión de Jubilación	79	0,46%	46	28	18	17	17
Pensión de vejez	1974	11,57%	795	441	354	302	297
Pensión de sobrevivientes	760	4,46%	282	122	160	86	80
Otras prestaciones*	11.542	67,66%	4.439	2.900	1.539	1.483	1.629
Otros trámites**	20	0,12%	4	0	4	0	1
No identificada	2.472	14,49%	58	30	28	25	10
Total	17.058	100%	5.750	3.588	2.161	1.957	2.076
ISS - Grupo 1							
Pensión vejez	78	12,46%	74	20	54	19	12

¹³⁰ 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.

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Pensión invalidez	26	4,15%	26	6	20	6	3
Pensión sobrevivientes	502	80,19%	408	139	269	100	90
Otras prestaciones*	17	2,72%	10	4	6	4	4
Otros trámites**	3	0,48%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	626	100%	518	169	349	129	109
ISS - Grupo 2							
Pensión vejez	10	52,63%	10	2	8	1	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	6	31,58%	5	1	4	0	0
Otras prestaciones*	0	0,00%	0	0	0	0	0
Otros trámites**	2	10,53%	0	0	0	0	0
No identificada	1	5,26%	0	0	0	0	0
Total	19	100%	15	3	12	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
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	857	8,21%	851	735	116	715	659
Pensión invalidez	145	1,39%	143	124	19	120	118
Pensión sobrevivientes	139	1,33%	130	84	46	71	72
Otras prestaciones*	9296	89,03%	9191	7856	1335	7598	7211
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1
No identificada	3	0,03%	0	0	0	0	0
Total	10441	100%	10316	8800	1516	8505	8061
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*	21	100,00%	20	5	15	1	1

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	21	100%	20	5	15	1	1
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%	52	26	26	22	15
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0
Total	62	100%	52	26	26	22	15
TOTAL	28.235	45540%	16.675	12.592	4.082	10.616	10.263

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

Dentro del desarrollo del plan de acción para el cumplimiento de sentencias Judiciales por parte del área competente, se han implementado estrategias con el fin de atender las sentencias entregadas por la Gerencia de Defensa Judicial siempre con el objetivo de cumplir de los compromisos adquiridos por Colpensiones con la Honorable Corte Constitucional.

Una de las estrategias implementadas fue la contratación de la Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo de Pensiones –Colpensiones, que venía cumpliendo con un número de sentencias significativo respecto a la entrega de las mismas, sin embargo para el mes de mayo los revisores de la Gerencia de Reconocimiento firmaron 2246 fallos, existiendo una diferencia significativa entre las sentencias cumplidas para el IP10 y las que para este informe se cumplieron, lo anterior debido a la reducción del personal en que incurrió la Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo de Pensiones –Colpensiones.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de mejorar los niveles de productividad de cumplimientos de sentencia, se terminó de común acuerdo con el contrato fiduciario No. 159 con la Fiduprevisora en fecha 31 de mayo de la presente anualidad, en consecuencia la Gerencia de Reconocimiento volverá a decidir directamente los Fallos Judiciales, estudiando la posibilidad de incrementar el personal del grupo de sentencias para atender los fallos entregados sin generar repesa en cumplimiento.

Durante el mes de mayo, más exactamente entre el 13 y el 28 de Mayo, La Gerencia de Defensa Judicial, entregó a la Gerencia de Reconocimiento, un total de 3.138 Sentencias listas para resolver, esto debido al gran esfuerzo realizado por la Gerencia de Defensa Judicial para la entrega de las mismas, y teniendo claro que lo que se busca es el alistamiento y la normalización de las sentencias entregadas para una efectiva decisión, sin embargo como hacen parte de entregarse realizadas después de mitad de mes, las mismas se encuentran proyectadas para cumplir en el mes entrante, aunque ya sean cumplido gran parte en este mes que termina.

El total de 3.138 sentencias entregadas por Defensa Judicial en el mes de mayo, listas para cumplimiento, corresponde a: (i) 109 de ISS en L.; (ii) 998 de Colpensiones y (iii) 2.031 por PQRS. .

De conformidad con lo anterior, para el próximo informe se espera contar con un número importante de cumplimiento de sentencias que atienda los fallos entregados por la Gerencia de Defensa Judicial, sin que el número de pendientes pueda evidenciar represa alguna.

Otra acción que se considera importante reportar, es la visita que se realizó por parte de la Presidencia de Colpensiones a la Vicepresidencia del Consejo Superior de la Judicatura. Esta visita tuvo como fin solicitar la respetuosa colaboración para que, en el marco de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 130 de 2014, la Sala Administrativa de esa corporación expida una circular a los jueces de la República para que brinden su colaboración armónica en relación con el desarchivo de los expedientes, la remisión de las tutelas con completitud de información y, el levantamiento de las sanciones por desacato cuando el hecho haya sido superado. Se espera que esta gestión culmine en el mes de junio por lo cual será reportada nuevamente en el próximo informe.

Por último se informa a la H. Corte Constitucional que, a pesar de los ingentes esfuerzos que hasta el momento se han realizado, se debe estructurar un programa de búsqueda a los ciudadanos y sus apoderados para que con su concurso se pueda hallar la información (sentencias) necesaria para acatar las órdenes judiciales, sin perjuicio de que los documentos aportados deban ser sometidos a estudio de seguridad cuando así lo ameriten. Colpensiones debe agotar todas las medidas que estén a su alcance para lograr cumplir con su cometido, este plan de acción se presentará en el próximo informe periódico.

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 Constitucional¹³¹ 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.

Durante el mes de mayo de 2014 Colpensiones recibió 46.177 PQRS, llegando así a un total de 792.180 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 539.331 ciudadanos. Esto representa un incremento del 6% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de abril de 2014¹³².

Dentro de este universo, 18.807 solicitudes corresponden a peticiones 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 únicos¹³³
Corte a 31 de mayo de 2014

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
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

¹³¹ IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

¹³² IP9 sección 6.3 Información estadística de PQRS página 135.

¹³³ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de febrero de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en el IP6, página 155, y los datos correspondientes al mes de enero de 2014, se pueden consultar en el IP7.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
Cantidad de radicados	714.419	2.638	580	26	10.162	727.825	17.673	0	745.498
mayo-14									
Cantidad de ciudadanos	527.594	2.192	448	19	9.078	539.331	0	0	539.331
Cantidad de radicados	759.686	2.704	580	26	10.377	773.373	18.807	0	792.180

En el cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de mayo Colpensiones recibió 46.177 nuevas solicitudes, atendió 57.211 y a la fecha tiene pendientes por resolver 55.178 PQRS. Es importante resaltar que para el mes de mayo la entidad logró un nivel de gestión que supera en un 24% el volumen de solicitudes recibidas, debido a la destinación de recursos adicionales en áreas con mayor volumen de respuesta como se verá en los avances por área. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

La cifra de pendientes al 31 de mayo, que asciende a 55.178 PQRS, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación (792.180) muestra que a la fecha Colpensiones ha resuelto el 93% de PQRS. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

Sin embargo, es importante mencionar que al 31 de mayo de 2014 se han respondido parcialmente¹³⁴ 43.149 PQRS, de las cuales 42.899 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 98.327¹³⁵.

¹³⁴ 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).

¹³⁵ En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo¹³⁶ - Corte a 31 de mayo de 2014

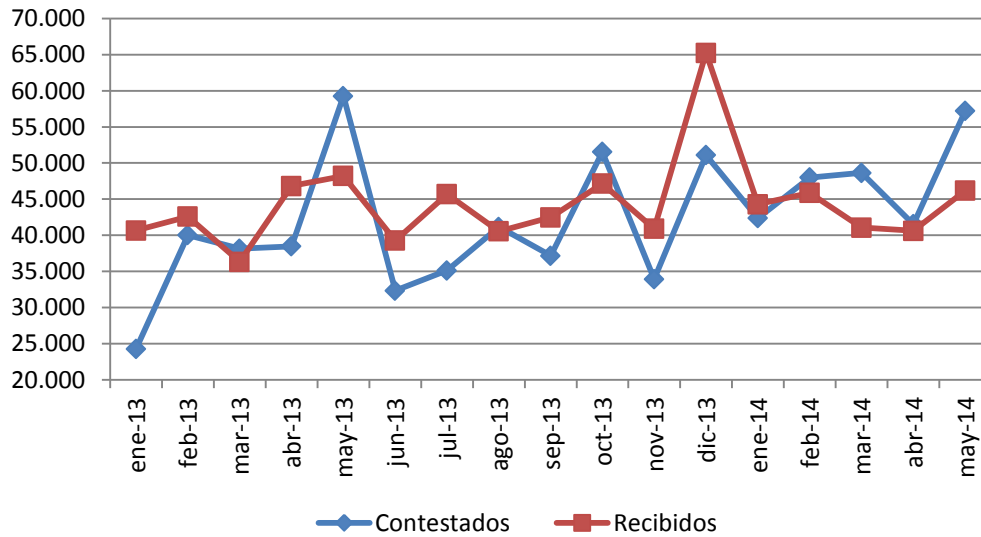
PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Feb-14									
Recibidos	3107	584.616	617	68.772	2575	917	660.604	9118	669.722
Contestados	3112	533.206	618	56390	1453	920	595.699	8943	604.642
Mar-14									
Recibidos	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
May-14									
Recibidos	78	39.334	31	6518	176	40	46.177	0	46.177
Contestados	81	47.037	27	9.966	60	40	57.211	0	57.211
Pendientes	4	44.558	7	9.634	973	2	55.178	0	55.178
Pendientes con respuesta parcial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	43.149

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

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de mayo de 2014 es de 44.346, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien ha aumentado a 42.367 continúa generando una repesa mensual promedio de 1.979 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo, octubre y diciembre de 2013 y marzo y mayo de 2014. (Ver Capítulo 6.3- Gráfico 1)

¹³⁶ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 28 de febrero 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. Los datos del mes de enero se pueden consultar en el IP7.

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



Por otra parte, en el Cuadro 3 se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de Mayo de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de marzo, abril y mayo 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 Mayo 2014			Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014		Gestión mayo 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	3.220	3.005	215	190	259	183	95	295	367
Nómina	47.375	41.622	5.753	2491	3564	2503	2685	2601	7457
Reconocimiento	159.190	154.664	4.526	7483	11.456	7415	8.354	7819	8.406
Total VP. Beneficios y Prestaciones	209.785	199.291	10.494	10.164	15.279	10.101	11.134	10.715	16.230
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	65.310	43.047	22.263	3.843	6.150	3.410	4.092	3898	7870
Doctrina	2.688	2.651	37	22	21	19	19	27	27
Secretaría General	45	28	17	5	0	1	0	3	0
Total VP. Jurídica	68.043	45.726	22.317	3.870	6.171	3.430	4.111	3928	7897
VP. Administrativa									
Gestión documental	26.230	14.554	11.676	1702	1533	1511	1045	1787	2521
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	30.716	27.431	3285	1.681	1.781	1.751	1.363	2127	3092
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	26.941	25.658	1.283	1.563	1.411	1.465	1.423	1395	1481

Áreas	Acumulado Mayo 2014		Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014		Gestión mayo de 2014		
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Servicio al ciudadano	396.315	394.817	1.498	19.609	20.413	19.129	20.548	23.436	23.690
Red y canales alternos	244	238	6	4	1	7	4	5	5
Total VP. Servicio al Ciudadano	423.500	420.713	2.787	21.176	21.825	20.601	21.975	24.836	25.176
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	25.332	21.323	4.009	2.180	1.592	2.927	1.667	2448	2048
Cobro	858	832	26	17	18	24	15	32	21
Ingresos y egresos	4.626	4.323	303	249	380	241	180	271	195
Total VP. Finanzas e Inversiones	30.816	26.478	4.338	2.446	1.990	3.192	1.862	2.751	2.264
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.501	2.490	11	14	16	20	14	27	25
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	570	300	270	4	47	8	21	6	6
Total	792.180	737.002	55.178	41.057	48.642	40.614	41.525	46.177	57.211

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 22.317 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 11.676 PQRS de la Vicepresidencia Administrativa. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes es la Vicepresidencia de Reconocimiento que tiene 10.494 al corte del 31 de mayo de 2014. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

No obstante, en el IP10¹³⁷ se plantearon las metas de cada una de las áreas de la entidad para la evacuación de las solicitudes durante el mes de mayo. Al respecto es importante destacar la labor conjunta de las gerencias del nivel central, las cuales destinaron recursos adicionales para incrementar la gestión en un 38% con respecto al mes de abril, lo cual permitió la resolución de 57.211 PQRS en el mes de mayo y la disminución de las solicitudes pendientes en un 14%. Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas más adelante.

6.3.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5¹³⁸ para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias

¹³⁷ IP8 sección 6.3 Cuadro 7 Plan de Evacuación de PQRS – Mayo 2014, página 145.

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

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 mayo, las cuales fueron planeadas en el mes de abril, con el propósito de reducir la cantidad de PQRS pendientes de respuesta, y garantizar que las solicitudes pendientes se encuentren dentro de los términos legales¹³⁹.

El esquema de brigadas planteado en el IP10 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 – Mayo 2014

Área participante	Fecha
Atención al Afiliado	25-may
Servicio al Ciudadano	25-may

Los avances y resultados por área se presentan a continuación:

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6¹⁴⁰ al 8 de enero de 2013 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de mayo, el área tiene pendiente 10.494 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5¹⁴¹, se presentan los siguientes avances:

Área de Medicina Laboral: para el mes de mayo se observa una reducción 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 IP5¹⁴² se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6¹⁴³ la cifra al corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; para el mes de mayo la cifra de PQRS

¹³⁹ IP10, sección 6.3.2 Cuadro 6. Brigadas de PQRS programadas– Mayo de 2014, página 145.

¹⁴⁰ IP6, sección 6.8.2, página 166.

¹⁴¹ IP5, sección 6.8.3, página 139.

¹⁴² IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹⁴³ IP6, sección 6.8.2, página 161.

pendientes es de 215, lo que representa una reducción del 78%. Para el mes de Junio el área dispondrá de dos funcionarios que continuarán con la evacuación de esta represa.

Gerencia de Nómina: en esta área se ve un avance notable en la evacuación de PQRS pendientes. En el IP5¹⁴⁴ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6¹⁴⁵ la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 31 de mayo de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 5.753, lo que representa una reducción del 66%.

Es importante señalar que en el mes de Mayo, el área designó 19 funcionarios con dedicación exclusiva que permitió la resolución de 7.457 PQRS, quedando por encima de la meta propuesta en el IP10¹⁴⁶.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5¹⁴⁷ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; en el IP6¹⁴⁸ 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. Finalizando el mayo la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 4.526 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 54%. Para el mes de junio, 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.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 22.317 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 mayo de 2014 el área respondió 7.448 PQRS. Adicionalmente, para el mes de Junio se ha previsto la depuración de 4.860 casos adicionales.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 37 solicitudes pendientes de respuesta, que se encuentran dentro de los términos legales de respuesta.

¹⁴⁴ IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹⁴⁵ IP6, sección 6.8.2, página 167.

¹⁴⁶ IP9, sección 6.3, Cuadro 7. Plan de evacuación de PQRS – Mayo 2014, página 145.

¹⁴⁷ IP5, sección 6.8.2, página 134.

¹⁴⁸ IP6, sección 6.8.2, página 167.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia Gestión Documental: en el IP5149 se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de diciembre bajó a 12.068; y al corte del 31 de mayo de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 11.676, lo que representa una reducción del 10%.

En el IP10¹⁵⁰, se informó que la Gerencia de Gestión Documental 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 mostró que 8.562 PQRS con cédula única están relacionados con solicitudes de copias de documentos de expedientes inactivos. En el mes de mayo Colpensiones solicitó la entrega de los expedientes al ISS de conformidad con el protocolo establecido. El 22 de mayo de 2014 fueron recibidos en la entidad 2.362 expedientes, asimismo el 30 de mayo se recibieron 861 expedientes el día, para un total de 3.223 expedientes. De acuerdo con lo anterior, el área iniciará la verificación de los expedientes recibidos con el fin de dar respuesta a las PQRS relacionadas con solicitudes de copias de documentos.

De acuerdo con lo informado en el IP10¹⁵¹, en el mes de mayo la Gerencia de Gestión Documental verificó 4.053 las solicitudes de copias de documentos que cuentan con expediente administrativo en Colpensiones, cuyos documentos no son coincidentes con la información solicitada por el ciudadano, encontrando que los documentos de identidad de los solicitantes son coincidentes con los expedientes en proceso de entrega por parte del ISS, por lo que una vez se reciba la documentación se iniciará el proceso de respuesta de las peticiones.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: al corte del 31 de mayo la Gerencia tiene 3.285 PQRS pendientes, de las cuales 1.315 ingresaron durante el mes de mayo. Con respecto al mes de noviembre en el que habían 4.941 solicitudes, el área ha reducido el volumen de PQRS pendientes en un 34%.

Es importante resaltar que en el mes de mayo de 2014, el área logró el cumplimiento de la meta establecida, lo que explica la reducción del volumen de PQRS pendientes.

¹⁴⁹ IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

¹⁵⁰ IP10 sección 6.3, página 142.

¹⁵¹ IP10 sección 6.3, página 142.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.787 PQRS abiertas al 31 de mayo de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 43% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban pendientes de respuesta 4.856 PQRS¹⁵².

Gerencia de Atención al Afiliado: al 31 de mayo de 2014 ésta Gerencia tiene 1.283 PQRS pendientes de respuesta.

En el IP9¹⁵³ 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 mayo el área realizó la modificación de las mallas de validación e inició las pruebas con el fin de continuar con el cronograma previsto y aplicar las modificaciones del trámite el 15 de junio de 2014. 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 y en consideración a la modificación del trámite mencionado, la meta del área en el mes de mayo ha sido reducida a 900 PQRS, tal como se evidencia en el Cuadro 6. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

Gerencia de Servicio al Ciudadano: durante el mes de mayo 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 1.630 PQRS, quedando pendientes por resolver 1.498 PQRS al 31 de mayo de 2014.

Teniendo en cuenta la reducción de las solicitudes por parte de ésta gerencia, en el mes de junio la Gerencia evacuará 1.400 PQRS, tal como se anuncia en el Cuadro 6. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

¹⁵² IP5 sección 6.8. Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

¹⁵³ IP8 sección 6.3, página 145.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

Al corte del 31 de mayo la Vicepresidencia tiene 4.338 PQRS pendientes de respuesta lo que representa un aumento de 459 solicitudes con respecto a las 3.879 reportadas en el IP10¹⁵⁴. En el mes de mayo esta área recibió 2.751 PQRS, 11% menos que en abril de 2014, situación importante para el área, dado que desde el mes de enero la cifra de recibidos venía en aumento.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 31 de mayo la Gerencia tiene 4.009 solicitudes pendientes de respuesta. No obstante, durante el último mes de la Gerencia realizó una brigada de evacuación en la que contestó 2.048 PQRS, de este modo, aumentó su capacidad de respuesta en un 23% con respecto al mes anterior.

Para el mes de junio de 2013 se considerarán acciones adicionales para la disminución de las solicitudes pendientes de respuesta y se continuará con el aumento gradual de la meta con el fin de evacuar las solicitudes presentadas por los ciudadanos. En el Cuadro 6 se indica que en el mes de junio espera evacuar 1.400 solicitudes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

Gerencia de Ingresos y Egresos: al corte del 31 de mayo ésta Gerencia tiene 303 PQRS pendientes de respuesta, de los cuales 158 ingresaron durante el mes de mayo.

Para el mes de junio se dará continuidad a la estrategia de evacuación. En el cuadro 6 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 recibidos y en la capacidad de respuesta de las áreas durante el mes de mayo. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 6)

Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Plan de evacuación de PQRS – Junio 2014

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Mayo/2014
Medicina Laboral		Casos Individuales	2	10	20	360
Nomina		Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento		PQRS Masivo	2	55	110	2000
		PQRS Individual	4	25	100	2000
Defensa Judicial		PQRS Masivo	9	30	270	4.860
Gestión Documental		PQRS Masivo	4	22	88	1600
Operaciones		PQRS Individual	11	12	132	2376
Atención al Afiliado		PQRS Individual	2	25	50	900
Servicio al Ciudadano		PQRS Individual	3	26	78	1400
Aportes y Recaudo		PQRS Individual	6	10	60	1400
Ingresos y Egresos		PQRS Individual	2	8	16	Evacuación día a día

¹⁵⁴ IP10 sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 138.

Vale resaltar que durante el mes de mayo la estrategia de acompañamiento a las áreas por parte de la Gerencia de Servicio al Ciudadano continuó, y se logró realizar la capacitación de PQRS en la Gerencia de Aportes y Recaudo.

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances relacionados con las estrategias estructurales planteadas en el IP5¹⁵⁵ como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

En el mes de mayo, se iniciaron las entrevistas de algunos trabajadores en misión que apoyen algunas de las actividades requeridas para la evacuación de las reclamaciones de la defensoría del consumidor financiero. No obstante, la Vicepresidencia de Talento Humano iniciará el proceso de selección para la provisión de los cargos de la Gerencia Nacional de PQRS una vez termine la restricción de la Ley de Garantías.

b. 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 IP8¹⁵⁶ se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una nueva aplicación de consulta y descarga de historia laboral en el Portal web, con toda la seguridad necesaria para garantizar la intimidad de la información de nuestros afiliados. Desde el 10 de febrero de 2014 y el 31 de mayo del mismo año, se registran 273.761 consultas de historia laboral, cifra que indica un significativo grado de aceptación por parte de la ciudadanía de esta aplicación.

El comportamiento de las consultas a través de la nueva herramienta se muestra a continuación en el cuadro 7. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

¹⁵⁵ IP5 sección 6.8.3, página 143.

¹⁵⁶ IP8 sección 6.3.2, página 171.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 7. Historias laborales consultadas
a través del Portal Web**

Mes	HL consultadas
feb-14	9.892
mar-14	3.683
abr-14	79.264
may-14	180.922
Total	273.761

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: Según se informó en el IP10¹⁵⁷ el pasado mes de abril 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. No obstante lo anterior, fue necesario desactivar el trámite, teniendo en cuenta que del total de los trámites radicados, el 40%, tenían documentos anexos que no se podían reconocer.

En el proceso de verificación por parte del proveedor se pudo detectar que los ciudadanos estaban anexando documentos en Word, cuya extensión era modificada a PDF. Por lo que, para poder habilitar nuevamente el trámite se está haciendo un ajuste que permita informar a los ciudadanos esta causal de rechazo, de modo que pueda radicar correctamente el trámite a través del Portal.

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

Con relación a la creación de los trámites mencionados en el IP5¹⁵⁸, 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.

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de mayo de 2014, se inició el diseño del documento de especificación funcional en el cual se están contemplando las mallas de validación necesarias para la implementación de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias, la cual está relacionada con la recepción de los requerimientos de los ciudadanos.

- Trámite “Aportes y Recaudo”

Dando cumplimiento al cronograma, en el mes de mayo de 2014, se iniciaron las pruebas funcionales del trámite de devolución de aportes y de manera paralela se han venido implementando los ajustes requeridos por el área funcional. En ese sentido y en aras de continuar

¹⁵⁷ Ver IP8, sección 6.3.2, página 147.

¹⁵⁸ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

con el cronograma propuesto se espera que para el 1 de Julio el trámite se encuentre en producción. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 8)

Capítulo 6.3 - Cuadro 8. 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

d. Plan de Capacitación

En el mes de mayo se realizaron los talleres de capacitación de PQRS en siete Regionales, a través de las cuales se fortalecieron las competencias de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones. Así mismo, se impartieron directrices claras para la clasificación y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. A continuación se muestra el cronograma de capacitaciones a nivel nacional. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 9)

Es necesario señalar que la capacitación de la Regional Antioquia se realizará en el mes de Junio de 2014.

Capítulo 6.3 - Cuadro 9. Cronograma Capacitación PQRS PAC Nivel Nacional

Regional	PAC	Fecha
BOGOTA	Calle 94	19/05/2014
	Norte- cedritos	26/05/2014
	Sur	29/05/2014
	Salitre	29/05/2014
	Calle 71	19/05/2014
	Supercade calle 13	16/05/2014
	Supercade carrera 30	22/05/2014 - 26/05/2014
	Supercade 20 de julio	19/05/2014
	Supercade bosa	29/05/2014
	Supercade suba	19/05/2014
	Supercade Américas	13/05/2014
	CARIBE	Barranquilla Centro
Cartagena		30/05/2014
Montería		24/05/2013
Riohacha		22/05/2014

Regional	PAC	Fecha
	Santa Marta	28/05/2014
	San Andres	19/05/2015
	Sincelejo	20/05/2014
	Valledupar	29/05/2014
	Aguachica	24/05/2014
	Barranquilla Norte	23/05/2013
CENTRO	Regional	28/05/2014
	Arauca	28/05/2014
	Cundinamarca	9 - 21 y 22 de mayo 2014
	Duitama	2/05/2014 al 30/05/2014
	Facatativá	27/05/2014
	Fusagasugá	26/05/2014 al 28/05/2014
	Girardot	24/05/2014
	Leticia	12/05/2014 al 21/05/2014
	Sogamoso	20/05/2014 al 27/05/2014
	Tunja	27/05/2014
	Villavicencio	20/05/2014 al 21/05/2014
	Yopal	22/05/2014
	Zipaquirá	28/05/2014
EJE CAFETERO	Pereira	22/05/2014
	Manizales	28/05/2014
	Armenia	12/05/2014
	Regional	27/05/2014
OCCIDENTE Jefes de Oficina Valle y Cauca	Cali Norte	
	Cali Centro	
	Cali Sur	
	Cali Regional	
	Palmira	12/05/2014 al 13/05/2014
	Tuluá	
	Buenaventura	
OCCIDENTE Jefes de Oficina Nariño	Popayán	
	Pasto	
	Ipiales	14/05/2014 al 15/05/2014
OCCIDENTE Agentes de PAC	Tumaco	
	Cali Centro	
	Palmira	19/05/2014 al 30/05/2014

Regional	PAC	Fecha
	Buga	
	Tuluá	
	Popayán	
	Ipiales	
	Tumaco	
	Buenaventura	
	Cali Centro	
SANTANDER	Barrancabermeja	17/05/2014
	Cúcuta	17/05/2014
	Ocaña	17/05/2014
	Pamplona	17/05/2014
	Regional	17/05/2014
SUR	Ibagué	15/05/2014
	Dorada	21/05/2014
	Neiva	22/05/2014
	Florencia	26/05/2014
	Pitalito	19/05/2014
	Mocoa	16/05/2014

e. Acciones de calidad

En el IP7¹⁵⁹ se enunciaron las acciones que Colpensiones emprendería para garantizar la respuesta a las solicitudes en condiciones de calidad, dentro de las cuales se encuentra el plan piloto de revisión aleatoria de las peticiones radicadas y contestadas en los PAC con menor volumen de solicitudes. Al respecto, es importante mencionar que durante el mes de mayo de 2014 fueron revisadas 1.655 solicitudes, es decir 428 más que el mes anterior¹⁶⁰, de las cuales el 1.51% no cumplió con los niveles de calidad esperados. Los criterios de evaluación son: suficiencia, pertinencia, claridad, veracidad.

Tal como se indicó en el IP9, en el mes de junio se analizarán los resultados de los últimos tres meses, así como la volumetría de los PQRS en los Puntos de Atención con el fin de implementar en otros PAC la revisión previa a las comunicaciones.

¹⁵⁹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 161.

¹⁶⁰ Ver IP10, sección 6.8.3, página 149.

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 mayo de 2014

Durante el mes de mayo de 2014 fueron asignadas 2.372 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponde a 2.211 afiliados o beneficiarios, de los cuales 340 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas, y 1.259 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa, de éstos a 614 asegurados se les solicitaron exámenes complementarios. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1 Panel A)

La oportunidad en los tiempos de atención permanece en promedio en 5 días en las sedes principales de atención, es de aclarar que en los municipios donde no existe presencia permanente de los médicos calificadores, los tiempos son mayores, teniendo en cuenta la demanda.

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 22.663 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B), de las cuales 20.618 cuentan ya con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 20.578 y 40 se encuentran en proceso de notificación.

Por otra parte, 46 casos cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría y 1.999 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 mayo el número de calificaciones emitidas por Colpensiones fue de 520, y se encuentran pendientes por calificar 723 que corresponden a:

- Pacientes vistos en cita las dos últimas semanas del mes Mayo 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 16 casos en proceso de auditoría por Colpensiones y el porcentaje de notificación del mes mayo es del 100%.

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

Panel A - Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Feb/14	49.006	34.508	18.761	15.747
mar-14	2.512	2.449	1.348	1.101
abr-14	2.225	2.112	1.295	817
may-14	2.372	2.211	1.259	952
Total general	56.115	41.280	22.663	18.617

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

Mes cita	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso auditoría	Pendientes de calificación	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Feb/14	18.232	18	511	18.217	99,9%
mar-14	985	5	358	972	98,7%
abr-14	881	7	407	869	98,6%
may-14	520	16	723	520	100,0%
Total general	20.618	46	1.999	20.578	99,8%

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 31 de Mayo de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 3.390 dictámenes y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 3.198 calificaciones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2).

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 31 de mayo 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 Feb/14	2.512	2.291
Mar-14	213	319
Abr-14	326	117
May-14	339	471
Total general	3.390	3.198

*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 el inicio de operación de Colpensiones hasta el 31 de Mayo de 2014 se han radicado 26.847 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 13.978 no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones: (i) 1.361 citas fueron canceladas por el interesado; (ii) 4.627 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado y (iii) 7.990 se encuentran con documentación incompleta. Por lo tanto, las 12.869 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)

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte mayo de 2014

Panel A - Gestión de solicitudes para Incapacidades Temporales

Mes	Solicitudes por afiliado	Solicitudes canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Tramite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Feb/14	22.599	1.223	4.334	6.858	12.415
mar-14	1.395	50	145	372	567
abr-14	1.484	65	54	555	674

Mes	Solicitudes por afiliado	Solicitudes canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
may-14	1.369	23	94	205	322
Total	26.847	1.361	4.627	7.990	13.978

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

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se señala que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 52.923 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 5.345 afiliados, de las cuales se han procesado 49.079, para un nivel de cumplimiento del 92.74%. Con respecto al mes anterior representa un incremento del 1%. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Panel B)

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Mayo de 2014 se han procesado un total de 49.079 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 34.152 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de estas, Colpensiones ha reconocido económicamente 33.059 por un valor total de catorce mil novecientos millones ochocientos setenta y un mil trescientos setenta y cinco pesos (\$14.900.871.375), que corresponden a 4.483 personas; y 1.093 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación, validación de datos bancarios y en elaboración del acto administrativo.
- Negadas: 14.937 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

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 Feb/14	10.184	41.250	28.534	12.716	41.250	100,0%
mar-14	828	3.801	1.798	1.521	3.319	87,3%
abr-14	810	3.737	1.817	1.416	3.233	86,5%
may-14	1.047	4.135	684	593	1.277	30,9%
Totales	12.869	52.923	32.833	16.246	49.079	92,74%

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 3.844 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 504 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados, a saber: (i) 875 incapacidades que corresponden a 151 afiliados temporales han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; (ii) 40 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 8 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; (iii) 1.500 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 198 afiliados se encuentran en proceso de envío a auditoría; y (vi) 1.429 que corresponden a 147 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	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	875	151
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	1.500	198
Incapacidades en trámite de validación de derechos	40	8
Incapacidades en revisión documental	1.429	147
Total	3.844	504

De las 875 devoluciones por observaciones de auditoría, el 36% corresponde a causales propias del afiliado y su trámite depende de la oportunidad de la respuesta al requerimiento, cuya gestión se está adelantando vía telefónica para para todos los casos, se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta.

Capítulo 6.4 – Cuadro 5. Distribución de Devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de Devolución	557
En Devolución al Tercero – CRI	222
En Devolución al Tercero - Historia Laboral	58
En Devolución al Tercero – CRE	38
Total general	875

Por otro lado, de las 4.018 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP10¹⁶¹, 176 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, 2.516 se encuentran listas para liquidación y 1.326 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera: (i) en auditoría 753; y (ii) en devolución a tercero 573, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud, de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones.

Por último, a continuación se presentan nuevos avances del plan de acción propuesto en el IP8¹⁶²:

1. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 4.018 incapacidades temporales pendientes a 30 de abril de 2014, a 3.844 certificados de incapacidad por procesar al 31 de Mayo de 2014.
2. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales, llegando al 92.74 % de procesamiento acumulado.
3. Disminución del 41% de las devoluciones en comparación con el mes anterior.
4. Disminución de casos pendientes de corrección de historia laboral, de 131 casos pendientes a 30 de abril de 2014 a 38 casos a 31 de mayo.
5. Mejoramiento en el proceso de notificación de los dictámenes de calificación de pérdida de capacidad laboral, el cual a corte del 31 de mayo de 2014 es de 99.8%.

¹⁶¹ Ver IP10, sección 6.4, página 155.

¹⁶² Ver IP8, sección 6.4, página 161.

6.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

Para la nómina correspondiente al mes de mayo de la presente anualidad, Colpensiones efectuó el giro y pago oportuno a 1.155.090 beneficiarios de pensión. Ahora bien, con el fin de acatar los requerimientos efectuados por la H. Corte, dentro del esquema presentado en el cuadro 1 se referencian los macromovimientos generados en la base de datos de la nómina de pensionados a corte del 31 de mayo de 2014. (Ver capítulo 6.5 - Cuadro 1)

Como ha sido precisado en el IP10¹⁶³, la información reportada en el cuadro 1 agrupa los conceptos globales de conciliación de movimientos generados dentro de la base de datos de la nómina; relacionando los ingresos, reliquidaciones, reactivaciones, suspensiones y retiros presentados en la misma. De igual forma, es pertinente aclarar que la última fila del cuadro, titulada “Novedades de Reliquidación que no incrementa pensionados”, detalla prestaciones que no aumentan el número de pensionados al tratarse de reliquidaciones, por lo tanto referencia personas que ya se encuentran dentro de la base de datos de la nómina. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 1)

De otro lado, es pertinente indicar a la H. Corte que en los IP10¹⁶⁴, IP9¹⁶⁵ en los macro movimientos, se presentaron las cifras de lo que ocurre al interior de las tablas de la base de datos de la nómina; sin embargo, con el fin de acompasar los resultados presentados en el cuadro número 1 de los referidos IP, frente a los presentados en el cuadro No. 8 de los IP10¹⁶⁶ e IP9¹⁶⁷, es preciso aclarar que se incluyó en el presente cuadro un concepto denominado Novedades de reactivación.

Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Macromovimientos de la base de datos de la nómina de pensionados - Corte a 31 de mayo de 2014

	mar-14	abr-14	may-14
Pensionados activos al cierre de nómina anterior	1.137.094	1.149.564	1.148.138
Ingresos	19.389	9.819	17.138
Ingreso pensionados conmutados	0	3	11
Reactivación de pensionados	2.384	3.129	3.506
Reliquidaciones	1213	2566	205
Suspensión de pensiones	-1.626	-6.074	-1.654

¹⁶³ Ver IP10, sección 6.5, página 157.

¹⁶⁴ Ídem

¹⁶⁵ Ver IP9, sección 6.5, página 162.

¹⁶⁶ Ver IP10, sección 6.5, página 167.

¹⁶⁷ Ver IP9, sección 6.5, página 173.

	mar-14	abr-14	may-14
Retiro pensiones fallecidos	-1.092	-2.037	-2.777
Retiro otras causas	-7.458	-8.988	-8.707
Novedades de reactivación ¹⁶⁸	-340	156	-770
Totales al cierre del período	1.149.564	1.148.138	1.155.090
Novedades de reliquidación que no incrementan pensionados	1.246	3.469	7.479

6.5.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

Este ítem presenta los casos que no fue posible ingresar en la nómina. Estos casos se relacionan en los siguientes 5 grupos:

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

En el mes de abril se identificaron 90 casos que habiendo sido decididos y reconocidos no se registraron en la nómina, para un total acumulado de 1.047 casos de pensiones a los cuales se les reconoció una pensión y por circunstancias diferentes no pudieron ser registrados en la nómina de pensionados; de éstos, con corte a mayo han sido solucionados 742, con un saldo de 305 prestaciones pendientes por atender.

De otro lado, en el IP10¹⁶⁹ se informó de nuevos casos los cuales se identificaron como como (reportados por la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano), los cuales una vez analizados se determinó que corresponden a la clasificación de este ítem ya que fueron pensiones reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de la escritura en la nómina. Estos nuevos casos ascienden a 1.179, de los cuales con corte a 31 de mayo fueron atendidos 516, dejando pendientes 663 pensiones por atender.

En conclusión, sumadas estas dos cifras que se habían reportado de manera independiente, en adelante nos referiremos para este ítem a un 2.226 pensiones no ingresadas a nómina de las cuales se han atendido 1.258 quedando un saldo acumulado de 968 pensiones pendientes por solucionar.

¹⁶⁸ Las novedades de reactivación incluyen reactivaciones que no aumentan pensionados por tener mas de un período suspendido, hijos marcados, pago herederos, entre otros.

¹⁶⁹ Ver IP10, sección 6.5, página 160.

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

Como fue indicado en el IP10¹⁷⁰, las prestaciones reportadas dentro de este grupo fueron solucionadas en su totalidad (377 casos).

En total para los numerales 1 y 2, históricamente se han identificado 2.603 casos de pensiones reconocidas y que no pudieron ser ingresadas en la nómina, de los cuales se han atendido a la fecha 1.635 prestaciones quedando un saldo por atender de 968. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

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

En el mes de mayo fueron registradas 13 prestaciones a las cuales se ordenó su retiro de nómina, para un total acumulado de 656, de las cuales se han solucionado 610, para un total de 46 prestaciones pendientes por resolver. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

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

En el mes de mayo se registraron 6 casos de reconocimientos a los cuales se les dio orden de no pago, para un total de 586 pensiones, de las cuales se han atendido 546, quedando un saldo de 40 pensiones por resolver. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

5. Servidores públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Colpensiones en los IP10¹⁷¹ e IP9¹⁷² describió los procedimientos inicialmente establecidos para el trámite de los reconocimientos pensionales a servidores públicos, de las cuales se registran 942 prestaciones respecto a las cuales aún no había sido acreditada la prueba de retiro del servicio público. A esa cifra se adicionan 876 casos que reconocen una pensión a partir del 22 de abril de 2014, de conformidad con los planteamientos del nuevo esquema de sustanciación de servidores públicos. Así, se tiene un total de 1.818 prestaciones frente a las que no había sido allegada la documentación que certifique el retiro del servicio de los servidores pensionados, por lo tanto no han sido ingresados a la nómina.

De los 1.818 casos aludidos, se cuenta con el acto de retiro del servicio para 423, dejando pendientes por reprocesar 1.395 una vez los servidores acrediten la prueba del retiro de sus respectivos cargos.

¹⁷⁰ Ver IP10, sección 6.5.2., página 158.

¹⁷¹ Ver IP10, sección 6.5, página 159.

¹⁷² Ver IP9, sección 6.5, página 164.

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

Los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina descritos en el numeral 6.5.2 registran un total de 3.845 casos presentados desde el inicio de operación de Colpensiones hasta el mes de abril de 2014. De éstos, la administradora ha resuelto un total de 2.791, de los cuales 1.762 son clasificados como prestaciones concedidas e ingresadas en la nómina y 1.029 como pensiones negadas. En virtud de ello, se encuentran pendientes por solucionar un total de 1.054 prestaciones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 2)

Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos no ingresados a la nómina – Corte abril de 2014

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.603	1.239	396	968	67,70%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	586	355	191	40	15,24%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	656	168	442	46	17,06%
Total	3.845	1.762	1.029	1.054	100.00 %

En el cuadro 3 se presenta la información de los casos acumulados con corte al mes de abril de la presente anualidad que no han sido ingresados efectivamente a la nómina, categorizándolos de conformidad con el tipo de riesgo al que pertenecen. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 3)

Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte abril de 2014

Riesgo	No ingresadas a Abr-14	Ingresadas y retiradas a Abr-14	Orden de no pago a Abr-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	56		4	60	1,56%
Indemnización de invalidez	5			5	0,13%
Indemnización vejez	618	578	28	1.224	31,83%
Interposición de Recursos	24			24	0,62%
Recurso Indemnización sustitutiva	3			3	0,08%

Riesgo	No ingresadas a Abr-14	Ingresadas y retiradas a Abr-14	Orden de no pago a Abr-14	Total	Participación en el total
sobrevivientes					
Recurso Pensión sobrevivientes	3			3	0,08%
Pensión de invalidez	87	4	7	98	2,55%
Pensión de sobrevivientes	467	11	31	509	13,24%
Pensión de vejez compartida	1			1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	1174	62	480	1.716	44,63%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	145		32	177	4,60%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	19		4	23	0,60%
Total general	2.603	656	586	3.845	100%

En el siguiente cuadro se registran las 2.791 prestaciones económicas decididas con corte al mes de abril, especificadas de acuerdo con el tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 4)

Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo - Corte abril de 2014

Riesgo	Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago	Negadas	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	24	0	0	21	45	1,61%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,18%
Indemnización vejez	384	137	14	517	1.052	37,69%
Interposición de Recursos	20	0	0	0	20	0,72%
Pensión de Invalidez	39	1	2	12	54	1,93%
Pensión de sobrevivientes	161	0	4	106	271	9,71%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,04%
Pensión de vejez tiempos privados	516	30	323	332	1.201	43,03%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	79	0	12	28	119	4,26%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1				1	0,04%
Sustitución Pensional	9	0	0	11	20	0,72%
Total	1.239	168	355	1.029	2.791	100%

El cuadro 5 referencia las prestaciones materia de reproceso, es decir, aquellas que desde el inicio en producción de Colpensiones y hasta el mes de abril de 2014 se encuentran pendientes por ser

atendidas, detalladas conforme al tipo de riesgo. A la fecha de presentación de este informe se registran un total de 1.054 casos por solucionar como ya fue explicado. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 5)

Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	1,42%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	172	16,32%
Interposición de Recursos	4	0,38%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	0,19%
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0,28%
Pensión de Invalidez	44	4,17%
Pensión de sobrevivientes	238	22,58%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	515	48,86%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	58	5,50%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Sustitución Pensional	3	0,28%
Total	1.054	100%

En el mismo sentido, el cuadro 6 registra el compendio de las pensiones que con corte al mes de abril del presente año no han sido reprocesadas, categorizadas de acuerdo a los meses de retraso y al tipo de riesgo. A su vez, dicha información es clasificada por paneles. Es así, que el Panel A reporta las solicitudes radicadas, el Panel B 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 el Panel E las reportadas por parte de la Gerencia Nacional de Atención al Ciudadano, las cuales fueron reconocidas pero no ingresaron en la nómina de pensionados. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 6)

Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte abril de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	3	51	36		90	30,41%
2 meses	2		16	2	20	6,76%

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
3 meses		44	7	1	52	17,57%
4 meses		4	1	5	10	3,38%
5 meses		4	8		12	4,05%
6 meses		2	44		46	15,54%
7 meses	1	2	5		8	2,70%
8 meses		8	6	2	16	5,41%
9 meses	2	2	3	1	8	2,70%
10 meses	1	2	6		9	3,04%
11 meses		1	4	1	6	2,03%
12 meses	1	1	13	1	16	5,41%
13 meses	1		1		2	0,68%
14 meses		1			1	0,34%
Total vencidos	11	122	150	13	296	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses					0	0,00%
3 meses					0	0,00%
4 meses		3		2	5	55,56%
5 meses					0	0,00%
6 meses			4		4	44,44%
Total vencidos	0	3	4	2	9	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes		10	3		13	28,26%
2 meses			1		1	2,17%
3 meses		1			1	2,17%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses					0	0,00%
7 meses			2		2	4,35%
8 meses			6	2	8	17,39%
9 meses					0	0,00%
10 meses					0	0,00%
11 meses	2		1		3	6,52%
12 meses				15	15	32,61%
13 meses				3	3	6,52%
Total Vencidos	2	11	13	20	46	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Ordenes de no pago
1 mes	6
2 meses	
3 meses	5
4 meses	1
5 meses	
6 meses	7
7 meses	1
8 meses	1
9 meses	5
10 meses	1
11 meses	10
12 meses	
13 meses	

Atraso	Ordenes de no pago
14 meses	
15 meses	2
16 meses	
17 meses	1
Total vencidos	40

Panel E. Reportadas por la Gerencia de Atención al Ciudadano

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes					0	0,00%
2 meses	7	8	29	3	47	7,09%
3 meses	5	26	81	17	129	19,46%
4 meses	3	16	57	9	85	12,82%
5 meses	1	16	144	79	240	36,20%
6 meses	1	9	27	7	44	6,64%
7 meses	2	6	10	5	23	3,47%
8 meses	2	7	17	15	41	6,18%
9 meses	3	2	2	3	10	1,51%
10 meses	2	2	1	3	8	1,21%
11 meses		2	5	2	9	1,36%
12 meses	2		8	7	17	2,56%
13 meses	2	1	2	1	6	0,90%
14 meses		1			1	0,15%
15 meses			1		1	0,15%
16 meses			1		1	0,15%
17 meses			1		1	0,15%
Total vencidos	30	96	386	151	663	100%

De conformidad con los requerimientos efectuados por la H. Corte, el cuadro 7 relaciona los actos administrativos que conceden una prestación económica. En el mismo, se especifica por paneles la información, donde el Panel A se referencia el tipo de riesgo mientras que el Panel B presenta los casos teniendo en cuenta el grupo de prioridad.

Como se podrá evidenciar en los siguientes dos paneles, con corte al mes de abril fueron proferidos 17.177 actos administrativos reconociendo prestaciones económicas, de los cuales no ingresaron a nómina un total de 90 pensiones. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 7)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina -
Corte abril 2014**

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	59	59		0,34%
Indemnización invalidez	3	3		0,02%
Indemnización vejez	6.194	6.194		36,06%
Pensión de invalidez	267	264	3	1,55%
Pensión de sobrevivientes	1.149	1.098	51	6,69%
Pensión de vejez tiempos privados	9.132	9.098	34	53,16%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	344	342	2	2,00%
Pensión vejez alto riesgo	12	12		0,07%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	16	16		0,09%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	1	1		0,01%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes				0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes				0,00%
Recurso Indemnización de Invalidez				0,00%
Recurso Indemnización de vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Compartida				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido				0,00%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez				0,00%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión Invalidez				0,00%
Recurso Sustitución Pensional				0,00%
Total General	17.177	17.087	90	100%

Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	15.305	15.235	70	89,10%
Grupo 1	189	181	8	1,10%
Grupo 2	31	29	2	0,18%
Grupo 3	40	39	1	0,23%
Grupo 4	1.612	1.603	9	9,38%
Total	17.177	17.087	90	100%
% Total	100%	99%	1%	

6.5.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Uno de los fines principales de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones radica en girar oportunamente las prestaciones económicas a cada uno de los pensionados. En virtud de dicha función y en aras de informar el número de personas a quienes se les gira de manera rigurosa mensualmente, el cuadro 8 indica el número de beneficiarios de prestaciones activos en la base de datos de la nómina en el último trimestre del año 2014. (Ver Capítulo 6.5 - Cuadro 8)

Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte mayo de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
mar-14	1.149.564
abr-14	1.148.138
may-14	1.155.090

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

Colpensiones tal como lo manifestó en los IP10¹⁷³ e IP9¹⁷⁴ además de realizar el giro oportuno de las mesadas pensionales, también ha respondido por el giro a todas las entidades o acreedores de los pensionados, dentro de las cuales se encuentran las diferentes EPS; de conformidad con lo establecido en el artículo 157 de la Ley 100 de 1993, Colpensiones realiza el descuento por concepto de salud sobre las mesadas pensionales activas de las prestaciones económicas que perciben los asegurados por los riesgos de invalidez, vejez y muerte.

Dichos descuentos son girados directamente a la entidad promotora de salud a la que el pensionado venía afiliado en el régimen contributivo o en la que manifestó afiliarse por primera vez al momento de solicitar la prestación para los afiliados que venían por régimen subsidiado, todo esto a través de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes – PILA en la que el pensionado venía afiliado en el régimen contributivo o en la que manifestó afiliarse por primera vez al momento de solicitar la prestación para los afiliados que venían por régimen subsidiado. Las cotizaciones en salud se realizan pues a través de la Planilla Única de Liquidación de Aportes – PILA, donde el operador de información remite a cada EPS la relación de los pensionados para que realicen la correspondiente compensación ante el Fosyga.

Ahora bien, de conformidad con la información presentada en los IP10¹⁷⁵ respecto de las pensiones que no ingresaron a la nómina, para estos casos no se surtió liquidación por concepto de salud, sin embargo, una vez ingresaron a la nómina se les generó de manera automática el descuento y pago a las diferentes EPS.

Por otro lado, es pertinente indicar que previo al proceso de pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de la PILA, Colpensiones realiza cruces, análisis y validaciones que permiten realizar acciones tendientes a garantizar el estado de aseguramiento de los pensionados. Estas validaciones se realizan con la base de datos del BDUA del Ministerio de Salud, la cual contiene la información oficial de las EPS donde el pensionado se encuentra afiliado. Dichos análisis determinan (i) la acción a seguir dependiendo de si el pensionado se encuentra afiliado al régimen contributivo, régimen subsidiado, régimen de excepción, universidades o (ii) no registran en dicha base de datos.

Como resultado de dichas validaciones para los meses de marzo, abril y mayo de 2014, se identificó que de los más de un millón de pensionados, en promedio 6.500 se encuentran según el BDUA en EPS diferentes a la registrada en la nómina de pensionados de Colpensiones. Por otra parte, para los mismos meses, en promedio 7.500 pensionados no aparecen registrados o se

¹⁷³ Ver IP10, sección 6.5, página 167.

¹⁷⁴ Ver IP9, sección 6.5, página 172.

¹⁷⁵ Ver IP10, sección 6.5, página 160.

encuentran en el régimen subsidiado en la base de datos del BDUA, por lo cual, Colpensiones genera para el primer caso la verificación y traslado a la EPS que reporta el BDUA y para el segundo caso se generan notificaciones a los pensionados y se procede a afiliarlos de conformidad con lo establecido en el Decreto 4248 de 2007. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 9)

De otro lado, se ha encontrado que la base de datos del BDUA no registra toda la información actualizada al momento de realizar las validaciones, pues Colpensiones además de cruzar con dicha fuente, también realiza diferentes validaciones con las EPS durante las cuales, algunas EPS informan a Colpensiones aceptaciones de movilidad que no se registran en el FOSYGA y otras EPS no reportan las autorizaciones dentro de los términos de la operación para el pago de cotizaciones al inicio de vigencia. Estos casos se siguen girando a la EPS que registra el FOSYGA hasta tanto se actualice en el BDUA o la EPS reporte la autorización de traslado.

Para los casos en que el pensionado se encuentra afiliado al régimen subsidiado, realiza afiliación en una EPS diferente a la manifestada al momento de solicitar la prestación, sin tener en cuenta que las cotizaciones se realizan a la EPS manifestada inicialmente.

Capítulo 6.5 – Cuadro 9. Resultados de cruces con el BDUA

Mes	No. Registros	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Marzo de 2014	1.159.542	6.895	11.619
Abril de 2014	1.160.678	8.746	5.948
Mayo de 2014	1.167.499	4.661	4.973

Cabe señalar que en la totalidad de los casos registrados en la nómina de Colpensiones a los que se les ha reconocido una pensión, Colpensiones ha efectuado el giro de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud. De hecho, los aplicativos de nómina de la entidad, están diseñados para que se efectúen los descuentos de los aportes y los giros correspondientes con destino a las EPS. Sin embargo, de acuerdo a las situaciones expuestas, los aportes pueden no ser recibidos por la entidad en la que se encuentra afiliado el pensionado, por lo que se hace necesario proceder al ajuste de las cifras, cruces de cuentas, entre otros, con el fin de gestionar que los aportes lleguen a la EPS correspondiente.

6.6. Auxilios funerarios

En el IP10¹⁷⁶ Colpensiones informó que debido a las últimas entregas del ISS en L. la administradora recibió 1.332 solicitudes de reconocimiento de auxilios funerarios de repesa, sin embargo, esta cifra aumentó a 1.413 en el mes de mayo. Durante este mes, de los auxilios

¹⁷⁶ Ver IP10, sección 6.6, página 168.

recibidos en las últimas entregas, se procesaron 34 de represa, y de las radicaciones en Colpensiones se decidieron 114.

En el mes de mayo el proceso de producción se concentró en la decisión de los casos de grupos 1,2 y 3 de las nuevas entregas, grupo 4 y día a día recursos por fecha de vencimiento; para un total de 148 auxilios decididos, de los cuales 147 se decidieron de forma manual y 1 de forma automática de conformidad con el cuadro 1(Ver Capítulo 6.6.- Cuadro 1). El saldo de auxilios funerarios, será incluido en el proceso de decisión durante el mes de junio.

Capítulo 6.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció - Corte mayo de 2014

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	1	1
Manual	79	14	54	147
Total general	79	14	55	148
% total	53%	9%	37%	100%

6.7. Subsidio a la cotización

En el mes de mayo de 2014 se recibió por parte del Consorcio Colombia Mayor el pago de cuatro nóminas de reprocesos, con 728 subsidios cobrados en las cuentas remitidas por Colpensiones, los cuales se aplicaron a la historia laboral de los ciudadanos, por lo que el estado pasa a ser “solucionado”.

Teniendo en cuenta que a la fecha no se ha recibido el pago de la totalidad de los subsidios cobrados al Administrador del Fondo de Solidaridad Pensional, Colpensiones mediante oficio 2014_4160090 de fecha 26 de mayo de 2014, solicitó se le informara la fecha estimada para el giro de los recursos, así como el detalle de los subsidios que no serán pagos.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹⁷⁷ 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)

¹⁷⁷ 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 6.834.

Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte mayo de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	87	0	45	136	268	3,92%
Grupo 1	761	0	659	2.790	4.210	61,60%
Grupo 2	65	0	10	42	117	1,71%
Grupo 3	16	0	34	69	119	1,74%
Grupo 4	1.153	0	57	397	1.607	23,51%
Indemnizados	403	0		110	513	7,51%
Total General	2.485	0	805	3.544	6.834	100%
% Total	36,36%	0%	11,78%	51,86%	100%	

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 mayo de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	178	0	70	399	647	3,71%
Grupo 1	2.028	0	1.217	8.149	11.394	65,27%
Grupo 2	169	0	15	104	288	1,65%
Grupo 3	54	0	68	159	281	1,61%
Grupo 4	2.635	0	113	787	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050	0		261	1.311	7,51%
Total General	6.114	0	1.483	9.859	17.456	100%
% Total	35,03%	0%	8,5%	56,48%	100%	

Con el fin de dar una mayor claridad, a continuación se presenta una tabla y la descripción de los 6.114 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 3)

Capítulo 6.7 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar" - Corte Mayo de 2014

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	148	4	23	3		178	2,91%
Grupo 1	1.758	102	23	144	1	2.028	33,17%
Grupo 2	169					169	2,76%
Grupo 3	54					54	0,88%
Grupo 4	2.634				1	2.635	43,10%
Indemnizados	1.050					1.050	17,17%
Total General	5.813	106	46	147	2	6.114	100%
% Total	95,08%	1,73%	0,75%	2,40%	0,03%	100%	

- 5.813 registros que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia mayor 2013, no se incluyen en las cuentas de cobro, por cuanto ya figuran con una prestación económica.
- 106 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor 2013, pero este informa no aplica pago.
- 46 registros de ciudadanos que no contaban con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 147 registros que corresponden a pagos para los cuales aún no se ha causado el ciclo, por lo que todavía no aplica el cobro del subsidio.
- 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 1 registro de un pago por un menor valor al que le corresponde.

6.8. Traslado de aportes de a los afiliados

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

El proceso de devolución ingresos AFP tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tienen su origen en las Administradoras de Fondos Privados (AFP) con destino a Colpensiones, generados por el proceso de traslado de régimen de ciudadanos que estuvieron vinculados al Régimen de Ahorro Individual.

Del proceso mencionado anteriormente, el número de personas que se han trasladado del Régimen de Ahorro Individual al Régimen de Prima Media de acuerdo a la información publicada por ASOFONDOS con corte al 31 de mayo de 2014 asciende a 1.457.346. De éstas, el 95% cuenta con historia laboral entregada por parte de las AFP a través de la Asociación Colombiana de

Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS -, estando pendientes por entregar la historia laboral de 66.291 a Colpensiones. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de mayo de 2014**

Administradora	mar-14	abr-14	may-14
Skandia	1.601	1.678	1.620
Skandia Alternativo	33	30	31
Colfondos	8.023	7.321	7.138
Porvenir	29.859	30.346	30.795
Protección	28.368	28.174	26.707
Total	67.884	67.549	66.291

Con corte al 31 de mayo de 2014 los Fondos Privados de Pensiones reportaron información por éste concepto a Colpensiones correspondiente a 39.749 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 36.190 de los mismos, equivalente al 91.05%, estando pendiente de procesar y/o cargar 3.559 archivos.

De acuerdo con la información recibida desde el inicio de operación de Colpensiones, se ha realizado el cargue de 270.309 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 ISS en L. (archivos padre vigencia Colpensiones). (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado) - Corte a 31 de mayo de 2014

Administradora	mar-14	abr-14	may-14
Skandia	2.029	2.276	2.429
Skandia Alternativo	61	61	64
Colfondos	26.626	29.082	31.463
Porvenir	110.537	113.423	118.223
Protección	108.460	110.683	118.130
Total	247.713	255.525	270.309

De las 270.309 historias laborales cargadas se han procesado aproximadamente 17.414.847 registros y/o ciclos¹⁷⁸ en la base de datos de devolución de aportes, de los cuales se encuentran en proceso de imputación 198.267 con corte al día 31 de mayo.

¹⁷⁸ Los ciclos corresponden a períodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

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 realizaran 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. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 31 de mayo de 2014

Prioridad	Entrega a feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 0	117	14	14	8
Grupo 1	245	18	18	12
Grupo 2	48	11	11	7
Grupo 3	8	0	0	0
Grupo 4	10	1	1	1
Indemnizados	0	0	0	0
Total General	428	44	44	28

De los casos inicialmente reportados con corte al 31 de mayo del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la historia laboral de 28 ciudadanos, casos que se están trabajando con prioridad directamente con 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 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 31 de mayo de 2014 Colpensiones ha recibido por concepto de No Vinculados 280 archivos que representan ciclos pagados por 1.611.381 ciudadanos, 1.999.059 registros y un ingreso por valor de \$370.260 millones. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 4)

Capítulo 6.8 – Cuadro 4. No vinculados (acumulado) - Corte a 31 de mayo de 2014

Detalle	mar-14	abr-14	may-14
Número Afiliados	1.445.458	1.507.130	1.611.381
Número Rezagos	1.852.955	1.922.510	1.999.059
Número Archivos	255	265	280

Detalle	mar-14	abr-14	may-14
Valor (Millones)	\$ 325.173	\$ 340.603	\$ 370.260

De acuerdo con la información reportada en el IP9¹⁷⁹, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación de 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 del año en curso se inició la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones y distribución a patrimonio - con el siguiente resultado con corte al 31 de mayo:

Capítulo 6.8 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado) - Corte a 31 de mayo de 2014

Detalle	abr-14	may-14
Número de archivos cargados	1	30
Número registros procesados	2.718	587.957
Número registros exitosos	1.636	302.229
Valor archivo (millones)	\$ 366	\$ 101.518

6.9. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP10¹⁸⁰ se informó que en el mes de abril, el saldo de solicitudes de revocatorias directas era de 3.606 revocatorias, de las cuales 1.010 se encontraban en término y 2.596 vencidas. Durante el mes de abril se decidieron un total de 116 casos vencidos, por lo que se contaba al final de abril con un saldo de 3.490 revocatorias pendientes de decidir.

Para el mes de mayo, el total de solicitudes de revocatorias aumentó a 3.590, de los cuales 1.027 se encuentran en término y 2.563 están vencidos. Durante este mes se decidieron 220 dejando pendiente un saldo de 3.370 revocatorias.

El número de solicitudes de revocatorias directas resueltas se explica porque durante el mes de mayo de 2014, Colpensiones continuó con la priorización en el proceso de decisión (represa del ISS en L. y trámites de Colpensiones por fechas de antigüedad y prioridad de mínimo vital). Por lo tanto, las únicas solicitudes de revocatorias que fueron decididas son aquellas que se vinculan a ésta priorización de conformidad con los criterios fijados por el Auto 320 de 2013 y los criterios que Colpensiones ha previsto para la solución de los casos del día a día.

¹⁷⁹ Ver IP9, sección 6.8.2., páginas 178-179.

¹⁸⁰ Ver IP10, sección 6.9, página 173.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 31 de mayo de 2014, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP10¹⁸¹, los cuales se desplegaron durante el mes de mayo de 2014¹⁸².

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP10¹⁸³ Colpensiones reportó un total de 550.991 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y abril de 2014, de estas 464.777 fueron notificaciones personal y 86.214 por aviso. Durante el mes de mayo, se notificó un total de 41.044 actos administrativos, de los cuales 40.917 se dieron de manera personal y 127 por aviso. Es importante mencionar que estas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores y los actos administrativos proferidos en mayo de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de mayo de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 592.035¹⁸⁴ notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso, y tiene pendiente por notificar un total de 44.667 actos administrativos. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1)

Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de mayo de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a feb-14	407.551	80.033	487.584
mar-14	35.777	1.729	37.506
abr-14	21.449	4.452	25.901
may-14	40.917	127	41.044
Total	505.694	86.341	592.035
% Total	85%	15%	100%

El siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2) evidencia que al 31 de mayo de 2014 del total de actos administrativos proferidos por Colpensiones (592.035), se han notificado personalmente 177.914 ciudadanos en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC con actos administrativos

¹⁸¹ Ver IP10, página 174.

¹⁸² Fecha corte 30 de abril de 2014.

¹⁸³ Ver IP10, página 174.

¹⁸⁴ 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 30 de abril de 2014.

correspondientes a la represa del ISS, 277.724 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que continúan en proceso de clasificación de origen. Así mismo, por aviso se notificaron 52.231 actos administrativos de la represa ISS, 31.086 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación.

Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen - Corte a 31 de mayo 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 feb-14	165.626	48.625	214.251	191.869	28.384	220.253	50.056	3.024	53.080
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			
may-14	3.367	90	3.457	37.550	37	37.587			
Total	177.914	52.231	230.145	277.724	31.086	308.810	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 a 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 IP10¹⁸⁵, durante el mes de abril de 2014 se notificaron 11.526 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 1.528 por notificar; así mismo en el mes de mayo se notificaron 16.916 del acumulado total de los actos administrativos proferidos, de los cuales con corte al 31 de mayo se encuentran pendientes de notificación¹⁸⁶ 2.100 resoluciones.

¹⁸⁵ Ver IP10, página 175.

¹⁸⁶ 2.100 resoluciones pendientes por notificación de los grupos prioritarios de la Corte, los cuales hacen parte de las 44.667 resoluciones pendientes de notificación con corte al 31 de mayo de 2014.

Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados - corte a 31 de mayo de 2014

Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	Acumulado a feb-14		mar-14		abr-14		may-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1	11.291	193	2.659	1.353	3.568	888	442	95
Grupo 2	7.141	37	1.349	104	423	38	63	6
Grupo 3	8.585	90	4.535	142	567	36	161	6
Grupo 4	25.085	103	10.346	4.633	6.968	102	16.250	1.993
TOTAL	52.102	423	18.889	6.232	11.526	1.064	16.916	2.100

Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a feb-14		mar-14		abr-14		may-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
Grupo 1								
Mayores de 74 años	1.305	46	181	82	1.103	231	154	41
Invalidez	437	5	231	16	322	56	22	5
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0						
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	4.257	70	702	159	1.285	347	141	31
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	3.389	63	1.279	1.058	461	205	54	10
Beneficiarios de subsidio a la	498	7	70	21	246	37	63	4

Población	Acumulado a feb-14		mar-14		abr-14		may-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
cotización								
Sin Información	1.405	2	196	17	151	12	8	4
Subtotal	11.291	193	2.659	1.353	3.568	888	442	95
Grupo 2								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	4.644	20	677	39	328	24	32	5
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.497	17	672	65	95	14	31	1
Subtotal	7.141	37	1.349	104	423	38	63	6
Grupo 3								
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.145	60	2.869	78	457	35	39	6
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	2.440	30	1.666	64	110	1	122	
Subtotal	8.585	90	4.535	142	567	36	161	6
Grupo 4								
Corriente	17.912	41	7.452	21	4.771	58	16.026	1.899
Indemnizaciones Sustitutivas	6.967	4	2.888	113	1.305	6	185	69
Auxilios funerarios	206	58	6	4.499	892	38	39	25
Subtotal	25.085	103	10.346	4.633	6.968	102	16.250	1.993
Total	52.102	423	18.889	6.232	11.526	1.064	16.916	2.100

A la fecha se tiene pendiente por notificar 44.667 actos administrativos, de los cuales 32.567 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 10.476 a recursos, 1.624 a sentencias judiciales y 347 corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos, estos

últimos no son posibles de notificar hasta tanto se profiera el acto administrativo definitivo. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Panel A)

El 71% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de mayo de 2014 se encuentran dentro de los términos para la notificación, el 29% restante están fuera de los términos los cuales fueron expedidos en los últimos 6 meses. Por otro lado existen 13.117 actos proferidos con un término mayor a dos 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 a 31 de mayo de 2014

Panel A- Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación en el total
En Término	21.887	8.334	1.329	31.550	71%
1 mes	21.887	8.334	1.329	31.550	71%
2 meses	5.053	1.362	277	6.692	15%
3 meses	5.187	772	17	5.976	13%
4 meses	420	8	1	429	1%
5 meses	8	0	0	8	0%
6 meses	12	0	0	12	0%
7 meses	0	0		0	0%
Total vencidos	10.680	2.142	295	13.117	29%
% total vencidos	33%	20%	18%	29%	0%
Total general	32.567	10.476	1.624	44.667	100%

Panel B - Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
En Término	94	356	2.125	16.247	3.065	21.887	67%
1 mes	94	356	2.125	16.247	3.065	21.887	67%
2 meses	65	36	345	3.024	1.583	5.053	16%
3 meses	4.386	47	55	436	263	5.187	16%
4 meses	398		3	17	2	420	1%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
5 meses			1	7		8	0%
6 meses				12		12	0%
7 meses						0	0%
Total vencidos	4.849	83	404	3.496	1.848	10.680	33%
% total vencidos	98%	19%	16%	18%	38%	33%	0%
Total general	4.943	439	2.529	19.743	4.913	32.567	100%

Panel C- Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	24	483	1.402	6.156	269	8.334
1 mes	24	483	1.402	6.156	269	8.334
2 meses	23	83	154	1.041	61	1.362
3 meses	374	2	28	78	290	772
4 meses	3		1	2	2	8
Total vencidos	400	85	183	1.121	353	2.142
% total vencidos	1	0	0	0	1	0
Total general	424	568	1.585	7.277	622	10.476

Panel D- Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	0	34	43	1.252	0	1.329
1 mes	0	34	43	1.252	0	1.329
2 meses	1	5	22	249	0	277
3 meses	0		2	15	0	17
4 meses	0			1	0	1
Total vencidos	1	5	24	265	0	295
% total vencidos	100%	13%	36%	17%	0%	18%
Total general	1	39	67	1.517	0	1.624

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 19.743 actos administrativos, seguido por auxilios funerarios con 4.943. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en vejez con 7.277 actos administrativos, seguido por sobrevivientes con 1.585 actos.

Finalmente las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 1.517 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP10¹⁸⁷ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de mayo de 2014 quedan pendientes por notificar 13.117 resoluciones proferidas en periodos anteriores a mayo, 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. Actualmente Colpensiones tiene 6.156 ciudadanos en proceso de notificación por aviso, dado que los términos ya se cumplieron y las personas no surtieron la notificación personal; se estima realizar este envío la segunda semana de junio.

Adicionalmente, se encuentra pendiente 31.550 resoluciones de los actos administrativos proferidos durante el mes de mayo, para un total de 44.667 resoluciones pendientes por notificar, tal como se ha mencionado; 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 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 para la citación a notificación 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 pasado mes de febrero desde el Contact Center, para el mes de mayo Colpensiones tenía un total de 51.246 registros de ciudadanos, de los cuales se contactaron telefónicamente 19.789 ciudadanos. Adicionalmente, se enviaron 17.903 cartas de citación a notificación personal¹⁸⁸ y se citó a 676 ciudadanos vía página web, dado que no se cuenta con datos de ubicación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

¹⁸⁷ Ver IP10, página 179.

¹⁸⁸ 17.903 cartas se enviaron de forma manual desde la GNSC.

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	mar-14	abr-14	may-14	% total (may-14)
Contactados por Contact Center	16.856	6.099	19.789	52%
Citados por correspondencia	34.355	27.017	17.903	47%
Proceso de citación por Web		476	676	2%
Total	51.211	33.592	38.368	100%

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 mayo 254.004 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 49.139 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 96.518 la citación a notificación. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

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

Consultas	mar-14	abr-14	may-14	% total (may-14)
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	303.203	267.863	254.004	64%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	67.971	56.516	49.139	12%
Consultas Citación a Notificación	86.879	91.749	96.518	24%
Total	458.053	416.128	399.661	100%

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los PAC. En mayo se realizaron 18.346 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	mar-14	abr-14	may-14
Consulta de Notificaciones	8.025	10.321	18.346
Total	8.025	10.321	18.346

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 mayo de 2014 se notificaron 40.917 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 mayo Colpensiones realizó una de estas jornadas en la Regional Caribe, adelantada en Cartagena.

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.

Durante el mes de mayo Colpensiones lanzó el piloto de servicio de notificación domiciliaria, dirigida a los ciudadanos que tienen un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud de pensión, y que presentan alguna limitante de salud para surtir el proceso de notificación personal en una PAC - Colpensiones. Como resultado de este piloto se identificaron oportunidades de mejora para lograr que esta propuesta sea efectiva, las cuales se describen a continuación:

- Se diseñará una estrategia de comunicación dirigida a este grupo de ciudadanos, de tal manera que se asegure el conocimiento de este servicio, sus beneficios y los canales para acceder a este servicio y programar la visita.
- Desde la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano se debe estructurar el esquema de operación para la programación de las citas, asignación del funcionario que realizará la notificación domiciliaria, realización de las visitas, y el seguimiento y resultado de éstas.
- Efectuar medición estadística de los resultados arrojados en este piloto, identificando los aspectos que no permiten llevar a cabo las visitas y demás variables que permitan fortalecer este proceso.

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 mayo 18.346 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 IP10¹⁸⁹, durante el mes de mayo de 2014 se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena (oficina Seccional A - Cartagena) una jornada masiva en la cual se notificaron 99 ciudadanos. El resultado acumulado de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha, se presenta en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 4)

Capítulo 7.2 – Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva

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	1.610	21%	1.210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2.108	18%	1.225	58%
Armenia	06/12/2012	588	220	37%	255	116%
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	2.085	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%
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Total		31.611	9.780	31%	6.363	65%

¹⁸⁹ Ver IP10, página 182.

7.3. Calidad en el proceso de notificación

Durante estos últimos meses Colpensiones ha desarrollado y fortalecido diferentes estrategias de contactabilidad dentro del proceso de notificaciones en pro de la calidad y efectividad de contacto, de esta manera los ciudadanos que cuenten con un acto administrativo proferido puedan lograr en lo posible notificarse oportunamente y dentro de los términos de ley.

Este proceso inicia con un contacto telefónico, en este se tienen en cuenta todos los números que registra la base de datos para asegurar el contacto con el ciudadano. Posterior a ello y en caso de no efectuarse el contacto, se procede con el envío de una carta a la dirección que registra la base de datos, informando al ciudadano que debe presentarse en un PAC de Colpensiones, pues tiene un acto administrativo proferido en respuesta a una solicitud de pensión.

Adicionalmente, Colpensiones publica el listado de estos ciudadanos en la página web de la Entidad, de tal manera que este grupo de personas tengan diferentes opciones de enterarse de dicha citación.

Una vez se cumplen los términos de ley y el ciudadano no se presenta en ningún PAC, se procede con la notificación por aviso. Este proceso consiste en enviar en físico a la dirección de correspondencia registrada, copia del acto administrativo proferido por Colpensiones a nombre del ciudadano. Igualmente, dicho listado de personas se publica en la página web de la Entidad.

Por otro lado, Colpensiones ha dispuesto una opción en la página web con la que el ciudadano puede consultar si tiene un acto administrativo proferido para ser notificado, siendo requerido solamente su número de cédula. Los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los PAC. Finalmente, los PAC cuentan con volantes que describen de manera clara y completa el proceso de notificación y los derechos que los ciudadanos tienen frente al acto notificado.

Con las estrategias descritas en los párrafos anteriores, Colpensiones busca asegurar que los ciudadanos conozcan su respectivo acto administrativo y empiecen a gozar de su derecho a la pensión.

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

A corte del 30 de abril de 2014 se profirieron 18.713 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales al 31 de mayo se notificaron 17.841 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 95,34%, quedando en proceso de notificación 872 personas 4,66%, quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han atendido 57.552 actos administrativos, de los cuales se han notificado 52.495 (91,21%) actos y están pendiente de notificación 5.057 (8,79%). Esta información corresponde a la gestión realizada al 31 de mayo de 2014. Es importante mencionar que de los 5.057 actos administrativos sin notificar, 4.833 corresponden a represa ISS y 224 a Colpensiones.

Dada la efectividad del resultado arrojado con el plan de acción propuesto en el IP10¹⁹⁰, se continúa con la misma estrategia y acciones, y se refuerza el seguimiento y control de los actos 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.

¹⁹⁰ Ver IP10, página 183.

8. Atención al ciudadano

8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

8.1.1. Tiempos de atención

Dando continuidad al compromiso establecido en el IP10¹⁹¹ frente al seguimiento de los tiempos de espera para la población prioritaria definida por Colpensiones (personas en condición de discapacidad e invalidez, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años, así como para mujeres en estado de embarazo), se realizó control al tiempo de atención comprendido entre la clasificación de la solicitud y entrega del turno, hasta la finalización de la atención en ventanilla, siendo el estándar de tiempo establecido por el protocolo de máximo 30 minutos.

A partir del mes de mayo de 2014 la totalidad de las oficinas a nivel nacional cuentan con las fichas o turnos de atención prioritaria, los cuales son entregados a lo largo de la jornada a los ciudadanos en la fila o puerta de entrada.

Así entonces en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC se registra en el turno la hora de ingreso a la oficina (parte superior derecha) y, una vez finalizada la atención, el agente de servicio a cargo de la ventanilla reporta sobre el turno la hora de salida; cabe decir que es función de los directores de oficina velar por el cumplimiento del protocolo en términos de roles, tiempos y direccionamiento a los ciudadanos.

Ahora bien, entendiendo la importancia de reducir la manualidad en el proceso de toma de tiempos se creó un formulario de registro diario de atención prioritaria con la herramienta google drive, el cual permite determinar la cantidad de usuarios de población prioritaria que son atendidos en la red de oficinas de Colpensiones.

El formulario solicita por ciudadano atendido el diligenciamiento referente a oficina, fecha, hora de ingreso y de salida del ciudadano, tipo de documento, número de identificación, población y tipo de trámite o solicitud, de la siguiente manera:

¹⁹¹ Ver IP10, sección 8.1.1, página 185.

Registro Diario Atención Prioritaria

Este formulario tiene por objetivo llevar el control de la cantidad de usuarios de población prioritaria que son atendidos en la red de oficinas Colpensiones a nivel nacional.



Oficina*

Seleccione el nombre del PAC, Regional o Supercade

Fecha

Mes Día 2014



Hora de Ingreso del Ciudadano*

h : min a.m./p.m.

Hora de Salida del Ciudadano*

Seleccione la Hora en que finalizó la atención

h : min a.m./p.m.

Tipo de Documento del Ciudadano*

- Cédula de Ciudadanía
- Cédula de extranjería
- Número único de identificación personal
- Pasaporte
- Tarjeta de identidad

Número de Identificación

Ingrese Número de identificación del ciudadano

Población*

Seleccione la población a la que pertenece el ciudadano

- Adulto Mayor con 70 años o más de edad
- Personas en condición de discapacidad
- Mujer Embarazada



Tipo de trámite o solicitud*

Añadir elemento

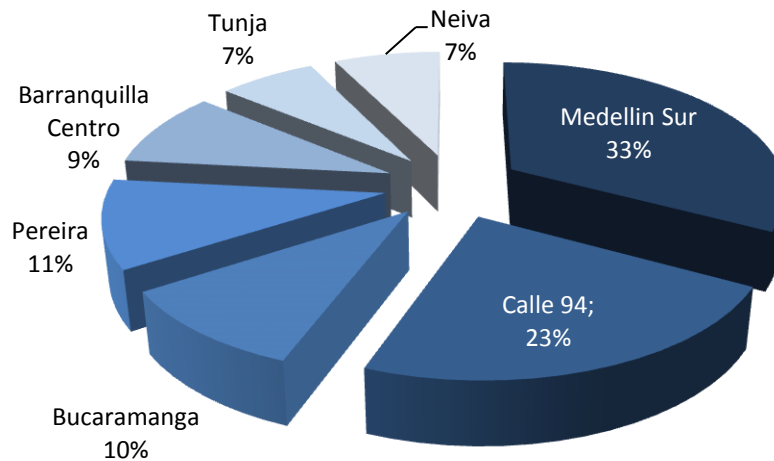
Teniendo en cuenta la importancia de realizar la pruebas frente a la funcionalidad de la herramienta, a partir del 19 de mayo se inició el proceso de registro y control en 7 oficinas de alta afluencia que permiten establecer una primera tendencia del número de ciudadanos que

pertenecen a la población prioritaria, los tiempos de atención, horarios de mayor afluencia y trámite o solicitud requerida.

Las oficinas que se encuentran dentro de las pruebas iniciales son Bucaramanga, Bogotá calle 94, Pereira, Medellín sur, Neiva, Tunja y Barranquilla centro. Los resultados estadísticos del 19 al 31 de mayo de 2014 señalan que 463 ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria fueron atendidos en el siguiente orden:

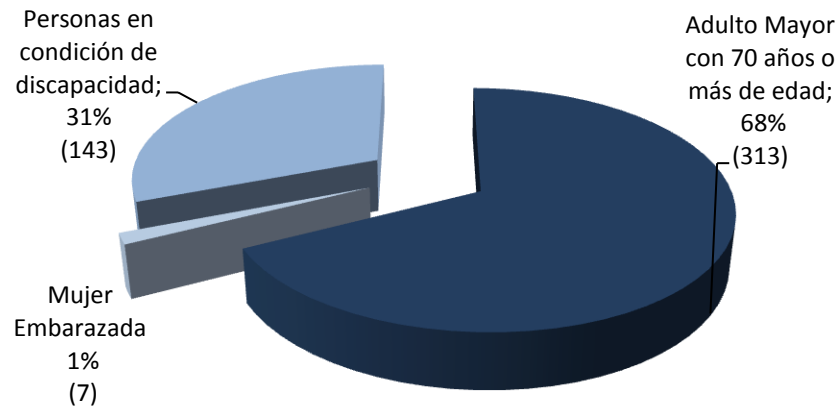
- Los PAC que presentaron mayor asistencia de población prioritaria son: Medellín Sur con un 33% (152 ciudadanos), 23% (106 ciudadanos) para Bogotá calle 94, Bucaramanga con un 10% (47 ciudadanos), Pereira con 11% (50 ciudadanos) seguidos por Barranquilla centro, Tunja y Neiva con un 9%, 7% y 7% (43,31 y 34 ciudadanos) respectivamente. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por oficina



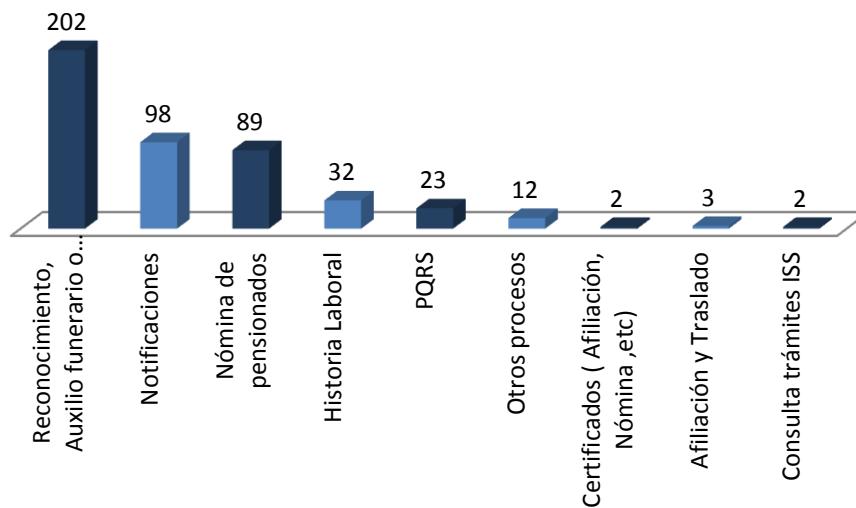
- La medición realizada evidenció que la población prioritaria atendida presenta la siguiente distribución: adultos mayores 68%, personas en condición de discapacidad 31% y siendo el restante mujeres embarazadas 1%. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida



- Respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que los temas más demandados son reconocimiento, notificaciones, nómina de pensionados e historia laboral. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3)

Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos



- El resultado de la medición de los tiempos de atención prioritaria realizada con base en siete oficinas con una presencia total de 463 ciudadanos arrojó que el tiempo promedio de atención es de 19 minutos 51 segundos cumpliendo con lo estipulado en el protocolo. A su vez se identificó que la mayor afluencia de esta población ocurre entre las 9:00 am y

12:00 del medio día, lo cual coincide con la preferencia que tienen los adultos mayores por realizar sus trámites en las primeras horas del día.

Es importante señalar que durante del mes de junio de 2014 se implementará la herramienta de registro diario de atención prioritaria en la totalidad de PAC del país.

8.1.2. Administración de filas y turnos

De conformidad con lo señalado en el IP10¹⁹² respecto a la gestión realizada por parte de los 19 facilitadores que fueron contratados en el mes de abril de 2014 para apoyar la atención de los ciudadanos que recibieron en su dirección de correspondencia el extracto de su historia laboral, es importante anotar que en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla en las cuales se fortaleció el equipo, se evidenció el proceso de asesoría previo a la radicación del trámite de corrección de historia laboral.

La distribución de roles dentro de la operación diaria de la oficina es la siguiente:

1. Identificación del trámite: el facilitador asignado para la fila antes de la apertura o a la entrada de la oficina, identifica el requerimiento del ciudadano. Si el ciudadano solicita asesoría frente a la historia laboral que recibió, lo direcciona al(los) facilitador(es) encargado(s); cabe decir que el facilitador que realiza esta actividad de clasificación del trámite hace parte de la operación normal de la oficina y no del grupo adicional.
2. Asesoría por parte del facilitador: la función del (los) facilitador(es) a cargo es aclarar las dudas que tenga el ciudadano frente a la historia laboral, explicar las observaciones o novedades que presente el extracto y verificar para los casos requeridos el correcto diligenciamiento de las formas 1, 2 y 3 que hacen parte del trámite de corrección de historia laboral, así como de los documentos que soportan la corrección solicitada.

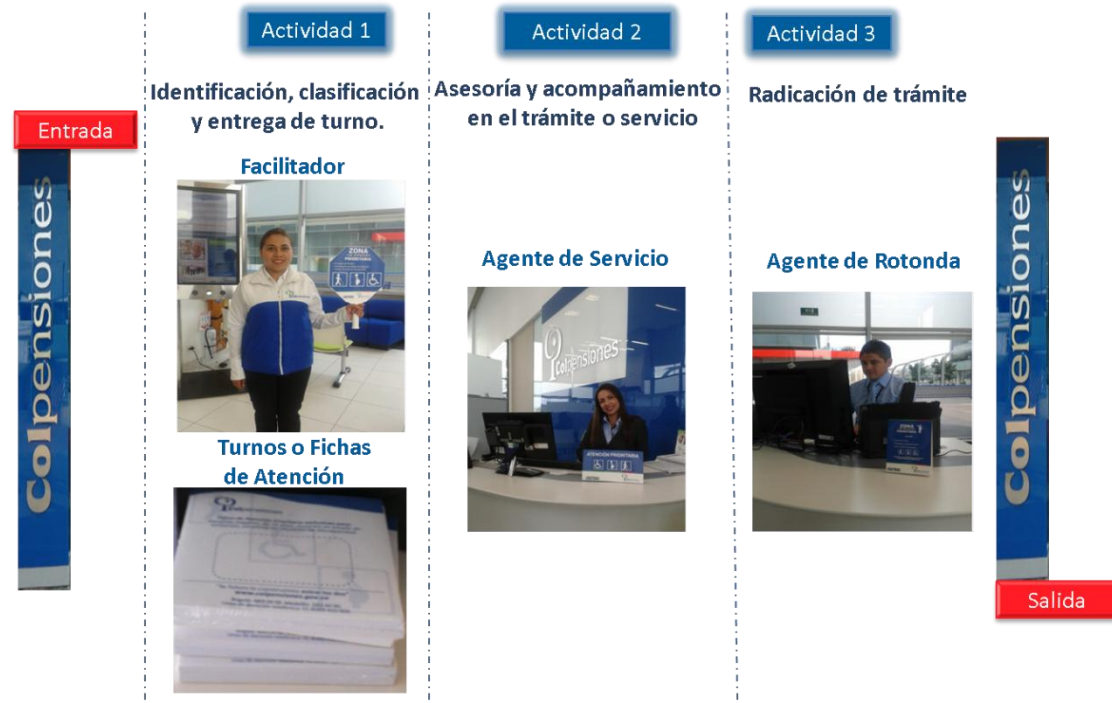
El proceso de revisión previo asegura que los ciudadanos realicen en un solo trámite la corrección de la totalidad de los periodos que presenten algún tipo de inconsistencia, permite filtrar los documentos que deben radicarse con la solicitud agilizando de esta manera el proceso de radicación y efectividad del trámite.

8.1.3. Protocolo de Atención Prioritaria

Una vez finalizado el proceso de implementación y puesta en marcha del protocolo de atención prioritaria durante el mes de mayo de 2014, se realizó una verificación puntual de la recepción y utilización de la señalética y turnos dispuestos, aplicación del protocolo y control de los tiempos de atención (numeral 8.1.1) tal como se ilustra en el siguiente registro fotográfico:

¹⁹² Ver IP9, sección 8.1.2, página 186.

Capítulo 8.1 - Gráfico 4. Proceso de implementación y puesta en marcha del protocolo de atención prioritaria



Se establece de manera uniforme que la totalidad de los PAC dentro de su infraestructura disponen de manera exclusiva de un facilitador o agente de servicio para la identificación del ciudadano que pertenece a la población prioritaria, éste se ubica en la fila de atención o en la puerta de entrada, de otra parte se encuentra dispuesto un módulo de agente de servicio para el acompañamiento del trámite y servicio requerido, y un módulo de agente de rotonda que prioriza la radicación de los trámites solicitados por la población prioritaria.

Así mismo, con el fin de dar no solo una atención oportuna sino a la vez integral, el módulo destinado a la asesoría de la población prioritaria atiende todas las inquietudes del ciudadano, incluyendo los trámites rápidos de las zonas de apoyo o auto consulta, el proceso de notificación y estado de trámites o información general.

De otra parte, dando alcance a lo informado en el IP10¹⁹³ frente a la importancia de evaluar la atención domiciliaria, se adicionó al protocolo de atención prioritaria un capítulo de atención domiciliaria para aquellos casos en que los ciudadanos presentan una dependencia funcional temporal o permanente, sean pacientes con enfermedades terminales, discapacidades físicas y/o

¹⁹³ Ver IP10, sección 7.2.2, página 182.

mentales que impidan su desplazamiento y cuyo estado lo limite absolutamente para poder asistir a notificarse a los actos administrativos en los PAC.

El protocolo establece las siguientes actividades:

1. Llamada entrante u orden de trabajo para citación a notificaciones: a través del contact center de Colpensiones diariamente se reciben llamadas, mediante las cuales se identifican ciudadanos que se encuentran pendientes de notificar y así mismo se realizan llamadas de salida de acuerdo a las ordenes de trabajo.

El agente del contact center responsable de recibir o realizar las llamadas de salida, aplica el protocolo de notificación telefónica para indicar al ciudadano que debe acercarse a los PAC, si la persona que atiende la llamada o se contacta por el canal telefónico expresa que el ciudadano objeto de la llamada no puede acercarse a la oficina, se incluyen preguntas filtro con el siguiente enfoque:

- a. ¿La persona que estamos citando, se encuentra en condición de discapacidad física y/o mental?
 - b. ¿Esta discapacidad impide que pueda trasladarse los puntos de atención, por alguna razón de movilidad o prescripción médica?
 - c. ¿Cuál es el lugar de ubicación del ciudadano? (ya sea su domicilio, hospital o centro especializado).
2. Agendamiento de notificación domiciliaria: cuando el agente del contact center identifica con la aplicación de las preguntas filtro que el ciudadano debe recibir atención domiciliaria, procede a tomar los datos de dirección, ciudad, municipio, departamento, así como los datos de la persona mayor de edad que tiene calidad de acompañante del ciudadano a notificar (familiar, cuidador, enfermera, amigo, etc.).

Dentro de los 2 días siguientes el contact center, mediante una llamada, informa al ciudadano la fecha y hora en la cual el funcionario de Colpensiones, estará visitándolo a la dirección informada. Antes de finalizar la llamada se informa al ciudadano o persona a cargo, los documentos que debe tener al momento de la visita de la notificación del acto administrativo, lo cual permitirá dar cumplimiento a los requerimientos legales del proceso.

3. Envío de información y agendamiento: al final del día el contact center envía el agendamiento a los jefes de oficina y gerentes regionales que tengan a su cargo por la región solicitudes de notificación domiciliaria, el propósito es que programe la fecha, hora y funcionario(s) encargado de atender la visita, aclarando que la programación de la visita no puede exceder los 3 días hábiles siguientes.

Cada uno de los responsables por oficina o regional de programar las visitas, alimenta la información en el aplicativo o base de datos dispuesta por el contact center para poder

generar la llamada de salida al ciudadano, en la cual se le informa la fecha, hora y funcionario encargado de realizar su proceso de atención domiciliaria. La responsabilidad de la impresión y alistamiento de la documentación, actividades de notificación y cierre del caso estará a cargo de la persona asignada para realizar la visita domiciliaria.

El proceso de capacitación y alistamiento para aplicación del protocolo de atención domiciliaria se realizó a los funcionarios de los PAC y agentes del contact center. Durante el mes de mayo de 2014 no se recibieron solicitudes de notificación domiciliaria, sin embargo el proceso se encuentra dispuesto para ser aplicado una vez se identifique la necesidad.

8.1.4. Citas previas

Respecto a lo informado en el IP10¹⁹⁴ sobre la programación de citas previas para el trámite de corrección de historia laboral, nuevamente se observó en el mes de mayo de 2014 que las entregas masivas de extractos de historia laboral no generaron incrementos significativos por este trámite en los PAC de Colpensiones. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1)

Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Trámites mensuales de historia laboral

Subtrámite	abr-14	may-14	Variación
Solicitud de corrección historia laboral	20.614	20.920	1%
Copias de Historia Laboral	17.704	23.989	36%
Total	38.318	44.841	17%
Total Trámites y Solicitudes	354.671	398.051	12%
% Historia Laboral frente al total	11%	11%	0%

A pesar del incremento presentado en solicitudes de copia de historia laboral, este número y su gestión no impactaron la capacidad operativa de atención de las oficinas, por lo anterior se concluye que no es necesario por ahora realizar agendamiento para la atención de este tipo de solicitudes, dado que pueden ser atendidas dentro de la misma dinámica de la operación de los PAC.

8.1.5. Acciones implementadas para mejorar el proceso de atención en el punto de atención de Colpensiones – PAC

Dando alcance al IP10¹⁹⁵, en el mes de mayo de 2014 se realizaron las pruebas piloto para optimizar la prestación del servicio a los ciudadanos que acuden a los PAC, desarrollando la estructuración de las pruebas, presentación y aprobación de la propuesta.

¹⁹⁴ Ver IP10, sección 8.1.4, página 192.

¹⁹⁵ Ver IP10, sección 8.1.5, página 192.



Con el fin de estandarizar la segmentación de trámites, tiempos promedio de atención y parámetros de medición durante las pruebas piloto, se dio inicio al proceso con una jornada de observación a la operación diaria en los siguientes PAC:

- PAC Cundinamarca
- PAC Bogotá norte
- PAC salitre

Una vez finalizada la jornada, se realizó la construcción del formato de observación de pruebas piloto del modelo de atención en los PAC el cual permite determinar:

1. Descripción generalizada del modelo de atención: frente a la intervención de filas, reuniones de apertura del equipos, aplicación del protocolo de atención prioritaria, nivel de utilización de los canales alternos dispuestos (audio línea, pedestal, afiche electrónico), entre otros.
2. Tiempos de atención del agente de servicio para los trámites más representativos.
3. Tiempos de espera y atención al ciudadano.
4. Conclusiones y propuestas de mejora al servicio.

El formato tiene la siguiente estructura:

	FORMATO OBSERVACIÓN PRUEBAS PILOTO MODELO DE ATENCIÓN PAC COLPENSIONES																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">NOMBRE OFICINA</td> <td style="width: 33%;">No AGENTES DE SERVICIO</td> <td style="width: 33%;">FECHA:</td> </tr> <tr> <td>REGIONAL</td> <td>No AGENTES DE ROTONDA</td> <td>No TRÁMITES BIZAGI DIARIO PROM</td> </tr> <tr> <td>DIRECTOR</td> <td>No FACILITADORES</td> <td>No TRÁMITES NO BIZAGI DIARIO PRO</td> </tr> </table>	NOMBRE OFICINA	No AGENTES DE SERVICIO	FECHA:	REGIONAL	No AGENTES DE ROTONDA	No TRÁMITES BIZAGI DIARIO PROM	DIRECTOR	No FACILITADORES	No TRÁMITES NO BIZAGI DIARIO PRO																												
NOMBRE OFICINA	No AGENTES DE SERVICIO	FECHA:																																			
REGIONAL	No AGENTES DE ROTONDA	No TRÁMITES BIZAGI DIARIO PROM																																			
DIRECTOR	No FACILITADORES	No TRÁMITES NO BIZAGI DIARIO PRO																																			
DESCRIPCIÓN MODELO DE ATENCIÓN																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">SUCESO</th> <th style="width: 10%;">SI</th> <th style="width: 20%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Realizan reunión previa a la apertura de oficina?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Los facilitadores depuran fila antes de la apertura del</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Revisan diligenciamiento de formularios y documentos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Hay aplicación de protocolo de atención prioritaria?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Se evidencia uso de fichas para asignación de turnos</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	SUCESO	SI	NO	1. Realizan reunión previa a la apertura de oficina?			2. Los facilitadores depuran fila antes de la apertura del			3. Revisan diligenciamiento de formularios y documentos			4. Hay aplicación de protocolo de atención prioritaria?			5. Se evidencia uso de fichas para asignación de turnos			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">SUCESO</th> <th style="width: 10%;">SI</th> <th style="width: 20%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6. Existe segmentación para atención por módulos según los temas?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. En todos los casos se indica a los ciudadanos que espere carta de compromiso?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Se evidencia desbordamiento de sala de espera?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Existe planeación para cierre de oficina?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Existe uso de canales alternos (pedestal, afiches, audiolínea)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	SUCESO	SI	NO	6. Existe segmentación para atención por módulos según los temas?			7. En todos los casos se indica a los ciudadanos que espere carta de compromiso?			8. Se evidencia desbordamiento de sala de espera?			9. Existe planeación para cierre de oficina?			10. Existe uso de canales alternos (pedestal, afiches, audiolínea)		
SUCESO	SI	NO																																			
1. Realizan reunión previa a la apertura de oficina?																																					
2. Los facilitadores depuran fila antes de la apertura del																																					
3. Revisan diligenciamiento de formularios y documentos																																					
4. Hay aplicación de protocolo de atención prioritaria?																																					
5. Se evidencia uso de fichas para asignación de turnos																																					
SUCESO	SI	NO																																			
6. Existe segmentación para atención por módulos según los temas?																																					
7. En todos los casos se indica a los ciudadanos que espere carta de compromiso?																																					
8. Se evidencia desbordamiento de sala de espera?																																					
9. Existe planeación para cierre de oficina?																																					
10. Existe uso de canales alternos (pedestal, afiches, audiolínea)																																					

TIEMPOS DE ATENCIÓN (AGENTE DE SERVICIO)			
TEMA	TIEMPO INICIO	TIEMPO FINAL	TOTAL TIEMPO
PQRS O BIZAGI			
NOTIFICACION			
CERTIFICADOS			
ASESORIAS			

TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO								
No CIUDADANO	1. El servicio ofrecido fue:				2. El tiempo de espera aproximado que le tomó realizar su trámite fue:			3. Que trámite realizó en nuestra oficina?
	E	B	R	M	1 a 20 min	Entre 30 y 45 min	Más de una hora	
1								
2								
3								
4								
5								

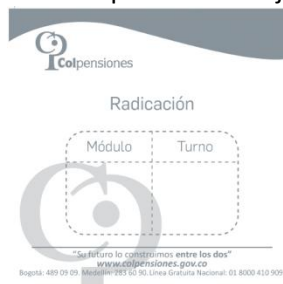
E = Excelente B= bueno R= Regular M= Malo

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA AL MODELO	

Dentro del proceso de alistamiento de las pruebas, se realizó el envío de las fichas diseñadas con la respectiva tipificación para diligenciar el módulo de atención y el turno correspondiente de acuerdo a la hora de llegada, con el objetivo de efectuar una correcta segmentación por módulos de atención según el esquema de la propuesta del nuevo modelo de atención presentado en el IP10¹⁹⁶.

La distribución de trámites por fichas es la siguiente:

1. La ficha de color gris “radicación”: es entregada a aquellos ciudadanos que llegan al PAC con un trámite claro a radicar, tienen el formulario diligenciado o para aquellos que después de realizar la asesoría general se determina que es preciso radicar un trámite para dar solución a la solicitud. Ejemplo: radicación solicitud de pensión de vejez.



2. La ficha de color amarilla “notificación”: es entregada a los ciudadanos que llegan al PAC a notificarse ante un trámite previamente radicado. Ejemplo: notificación de pensión de vejez.

¹⁹⁶ Ver IP10, sección 8.1.5, página 193.



3. La ficha de color rojo “trámites rápidos”: es entregada a los ciudadanos que requieren algún tipo de trámite que no requiere asesoría y puede hacerse de manera rápida por un funcionario. Ejemplo: solicitud de certificado de afiliación.



4. La ficha de color verde “consulta e información”: es entregada a los ciudadanos que desean hacer cualquier tipo de consulta sobre el régimen de prima media y estado de trámite.



En el cuadro 2 se informa el cronograma de ejecución de las pruebas piloto realizado el mes de mayo de 2014. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2)

Capítulo 8.1- Cuadro 2. Cronograma de implementación pruebas piloto nuevo modelo de atención

Regional	Punto de Atención	Fecha de ejecución de la prueba
Regional Caribe	Barranquilla Centro	Mayo 12 y 13 de 2014
Regional Eje Cafetero	Pereira	Mayo 12 y 13 de 2014
Regional Santanderes	Bucaramanga	Mayo 12 y 13 de 2014
Regional Bogotá	Calle 94	Mayo 15 y 16 de 2014
Regional Antioquia	Medellín Centro	Mayo 19 y 20 de 2014
Regional Sur	Neiva	Mayo 19 y 20 de 2014
Regional Centro	Tunja	Mayo 19 y 20 de 2014

Es necesario aclarar que la prueba piloto en el PAC de Pasto no se pudo realizar dentro de las fechas establecidas, debido a que coincidió con la fecha programada por la entidad para la migración de la plataforma tecnológica, tal prueba piloto se realizará durante el mes de junio de 2014.

Con el objetivo de estandarizar las actividades para cada una de las pruebas piloto, se concertaron las agendas tanto para el primer día de observación a la operación de la oficina, como para el segundo día de implementación del modelo, en el cuadro 3 se evidencia las actividades que se realizaron desde la apertura hasta el cierre de la operación. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3)

Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Actividades para la realización de las pruebas piloto

DIA 1	DIA 2
Reunión de Apertura	Reunión de Apertura
7:30 am - 8:00 am - Todo el equipo	7:30 am - 8:00 am - Todo el equipo
Reunión con el Director de Oficina	Inicio de Operación
8:00 am - 9:00 am - Estado actual del servicio y propuesta	8:00 am
Seguimiento de la operación	Observación de Modelo

DIA 1	DIA 2
9:00 am - 4:00 pm - Diligenciamiento de formatos	8:00 am - 1:00pm
Reunión de Cierre	Ajustes en la distribución (de ser necesario)
5:00pm - 6:00 pm	
Resultado observaciones	2:00pm - 4:00 pm
Distribuciones de roles día 2	
Resolución de preguntas	
	Evaluación de la jornada - Director de Oficina
	5:00pm - 6:00 pm

Una vez finalizados los 7 ejercicios a nivel nacional se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Con la aplicación del nuevo modelo de servicio dividido por módulos de atención, se evidencia que la intervención en las filas al inicio de la jornada le permite al ciudadano tener más claridad del trámite que requiere a realizar, y los turnos que debe esperar para ser atendido.
2. Una vez el ciudadano conoce el tipo de trámite que va a hacer en el PAC, las filas en la entrada de la oficina en el horario de apertura se evacuan en tiempos máximos de 10 minutos.
3. El apoyo de los facilitadores en las filas es determinante para organizar el flujo de atención de ciudadanos y optimizar los tiempos de espera, mediante la segmentación de los trámites y el soporte con el uso de las fichas.
4. La segmentación de los trámites y servicios permite atender a los ciudadanos por módulos de atención y con agentes de servicio especializados por cada tipo de trámite; así mismo, facilita el control frente al número de ciudadanos que se encuentran en la sala de espera, permitiendo balancear cargas de trabajo en los diferentes módulos.
5. Las salas de espera de las oficinas mejoraron su rotación, logrando que los ciudadanos estén sentados mientras son llamados a turno.

Con el objetivo de automatizar el sistema de turno de organización de filas, se llevará a cabo durante los meses de julio y agosto el estudio de mercado a proveedores, lo cual tiene como propósito presentar una propuesta de implementación acorde con las necesidades de la operación de los PAC.

De esta manera se da cumplimiento a los compromisos establecidos para el mes de mayo de 2014 y se continuarán ejecutando las actividades programadas. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 4)

Capítulo 8.1- Cuadro 4. Descripción cronograma actividades nuevo modelo atención al ciudadano

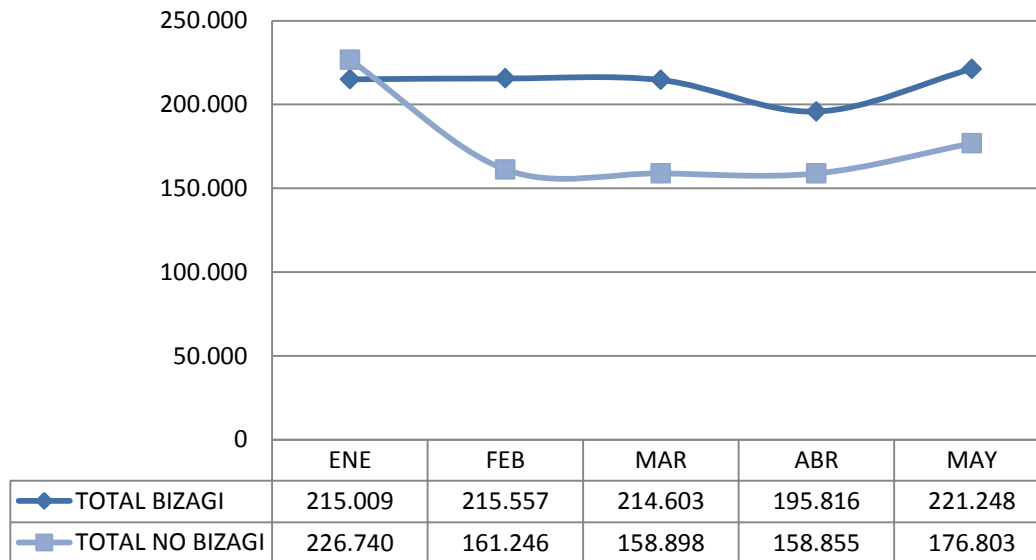
Actividad	Fecha
Construcción de la concepción del modelo	Del 21 al 30 de abril de 2014
Documentación de la propuesta del modelo a implementar	Del 5 al 16 de mayo de 2014
Ejecución de pruebas pilotos en los siguientes PAC: Regional Bogotá: Calle 94 Regional Centro: Tunja Regional Antioquia: Medellín Sur 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

De acuerdo a la clasificación definida y presentada en el IP10¹⁹⁷ para identificar las solicitudes que no son registradas en el sistema Bizagi, el comportamiento que esta medición ha presentado entre los meses de enero a mayo de 2014 es el siguiente. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 5)

¹⁹⁷ Ver IP10, sección 8.1.6, página 195.

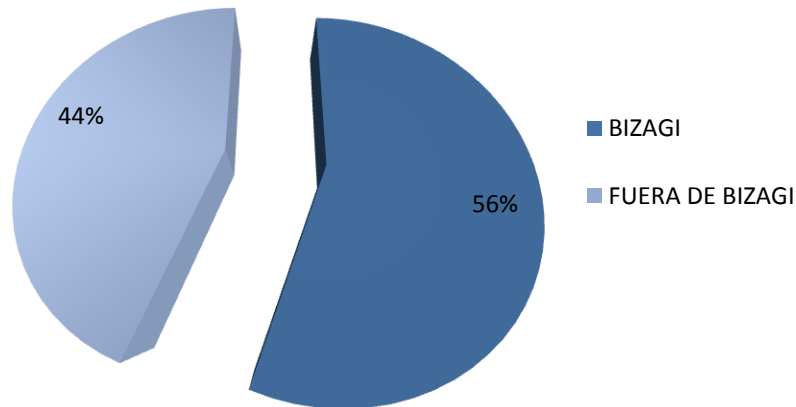
Capítulo 8.1 – Gráfico 5. Comportamiento mensual trámites Bizagi vs. solicitudes fuera de Bizagi



Como se puede apreciar en la gráfica anterior entre el mes de enero y febrero de 2014, meses en que se implementó y estandarizó el proceso de recolección de cifras de solicitudes fuera de bizagi, el número de solicitudes disminuyó en un 29%. Esta reducción corresponde a la depuración en la contabilización de estas estadísticas que permitirán un adecuado monitoreo y seguimiento a la evaluación de la capacidad de la oficinas de Colpensiones.

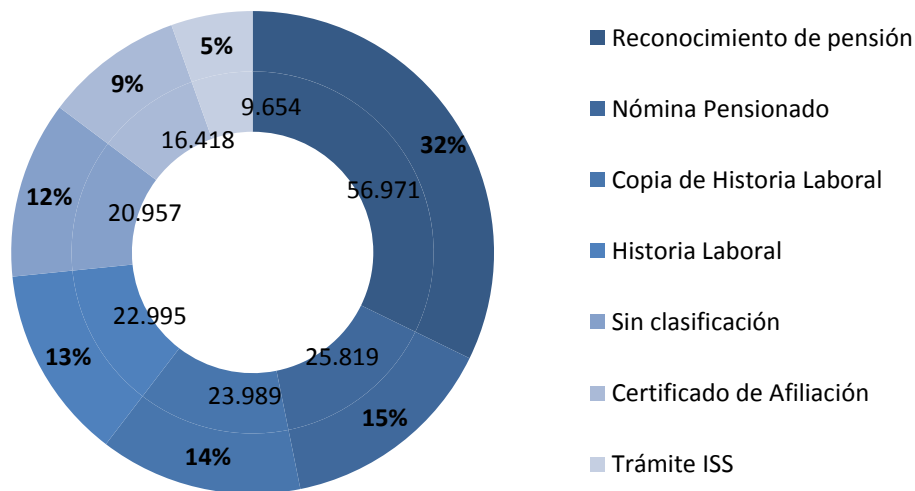
Al revisar el porcentaje de participación de las solicitudes registradas fuera del sistema Bizagi, se puede observar que su volumen es representativo frente al total de trámites diarios. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 6)

Capítulo 8.1 – Gráfico 6. Participación de trámites Bizagi y fuera de Bizagi mayo de 2014



Al representar un 44% las solicitudes fuera de Bizagi del total de trámites y servicios que se atienden en las oficinas, es importante entender la composición de estas solicitudes para tomar decisiones frente a la distribución de las ventanillas e importancia en la especialización de las mismas. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfica 7)

Capítulo 8.1 – Gráfico 7. Distribución de solicitudes fuera de Bizagi mayo de 2014



Lo anterior permite comprender que para el mes de mayo de 2014, el mayor porcentaje de solicitudes fuera de Bizagi está representado en consultas e información de servicios orientados al reconocimiento de pensión con un 32%, seguido por las solicitudes y novedades de nómina en un

15%. Ahora bien, las solicitudes relacionadas con historia laboral suman un 27%, representadas en solicitudes de copias de historia laboral (14%) e historia laboral (13%), siendo este último asunto el trámite que hace referencia a las consultas que los ciudadanos realizan para actualizar y/o corregir esta información.

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 mayo de 2014 se implementaron las siguientes acciones para mejorar el proceso de atención de los PAC:

1. Mesa de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC: conforme al compromiso establecido en el IP10¹⁹⁸ frente a las actividades realizadas en el plan piloto de la mesa de servicio, es importante anotar que la iniciativa nace con la intención de atender situaciones apremiantes de afiliados que son atendidos en los PAC.

Los criterios de priorización de los casos giran en torno a vulneración de mínimo vital, ausencia de atención en salud y atención de población vulnerable tales como ciudadanos en situación de invalidez o discapacidad, mayores de 70 años, madres o padres cabezas de familia, menores de edad, enfermos crónicos y situaciones de connotación social o económica que no están contempladas en las anteriores.

El plan piloto inició en abril de 2014, mes en el que se recibieron las solicitudes enviadas por los PAC, con la intención de obtener la mayor cantidad de información posible que permitiera construir el diagnóstico de las necesidades apremiantes reportadas por los PAC.

En el mes de mayo de 2014 tomando en cuenta el análisis de la información recibida, se presentó el modelo de atención de casos críticos y se realizaron los ajustes recomendados por la Presidencia y vicepresidencias de Colpensiones, así como de los jefes de oficina de los PAC.

Posteriormente se realizaron reuniones con las diferentes áreas para construir canales de atención y acuerdos de servicio que permitieran atender los casos en el menor tiempo posible.

El modelo aprobado tiene sus bases en el modelo de atención “triage” que se utiliza en las salas de urgencias del sistema general de seguridad social en salud, priorizando la atención de cada caso teniendo en cuenta la urgencia de la situación.

Como se puede apreciar en el cuadro 5 (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 5) con corte al 31 de mayo de 2014, la mesa de servicio para apoyo a casos críticos ha gestionado 680 casos, de los cuales 216 aún se encuentran en proceso y 464 ya han sido cerrados de manera satisfactoria:

¹⁹⁸ Ver IP10, sección 8.1.7, página 196.

**Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Gestión casos recibidos mesa de servicio
abril a mayo de 2014**

Tipología	Número de solicitudes	Porcentaje de participación
Casos Recibidos	680	100%
Cerrados	464	68,24%
En Gestión	216	31,76%

El proceso de construcción presenta constante dinamismo en esta primera etapa, sin embargo de acuerdo al comportamiento se puede estimar que el tiempo de respuesta de los casos de pensionados relacionados con la Gerencia Nacional de Nómina tarda de 1 a 2 días en ser resueltos, mientras los casos asociados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento entre 3 y 5 días, a partir del momento en que la mesa los recibe.

- En el mes de mayo de 2014 Colpensiones, junto con el Ministerio de Trabajo, realizó en la ciudad de Cali un evento para la exposición del contenido del Decreto 876 de 2014, a través del cual el Gobierno Nacional reglamenta el acceso de los pensionados a las cajas de compensación Familiar. Para ello se contactaron pensionados y beneficiarios de pensión cuya mesada es inferior a 1.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siendo esta población la mayor beneficiada en el alcance del citado decreto.

8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

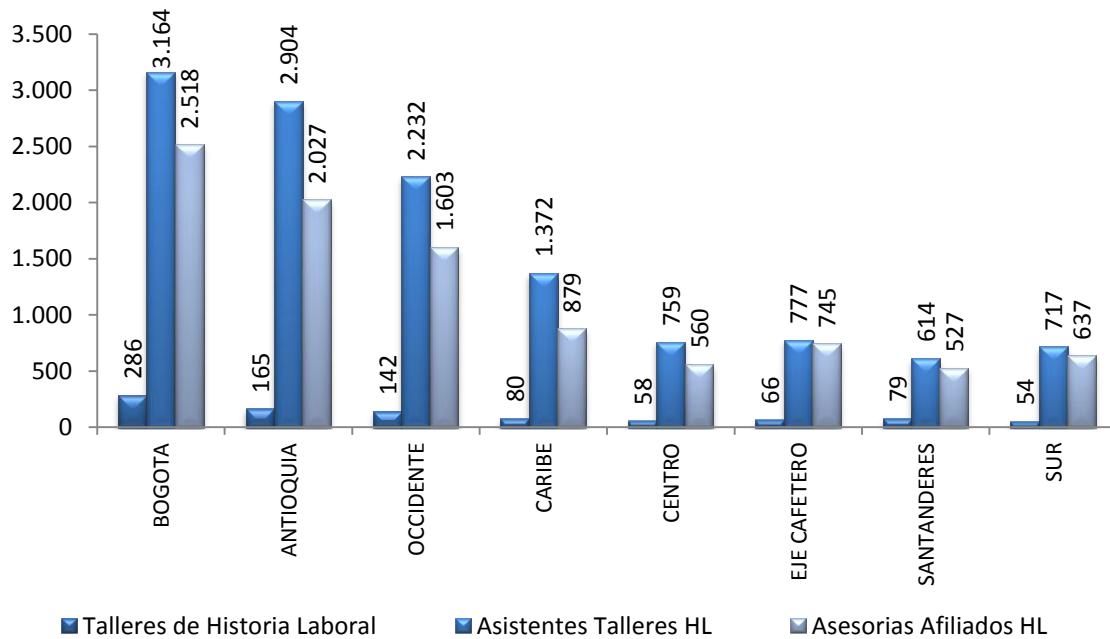
8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes de mayo de 2014 el equipo comercial de Colpensiones ubicado en las diferentes oficinas regionales continuó con la estrategia de actualización y/o corrección de historia laboral en entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo principal es realizar un acompañamiento a cada entidad o empresa en el que se 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 dictan talleres y se realizan asesorías personalizadas a pre-pensionados 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 mayo de 2014 se adelantaron los 131 planes con empresas en todo el territorio nacional, de igual forma se generaron para cada una de estas entidades y les fueron entregados el resumen de errores asociados al NIT, con la intención de dar inicio a las correcciones masivas,; adicionalmente se han dictado desde el inicio de esta estrategia un total de 930 talleres de historia laboral a un total de 12.539 empleados de las entidades acompañadas y se brindaron asesorías personalizadas a un total de 9.496 personas. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1)

Capítulo 8.2.- Gráfico 1-Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a mayo de 2014



8.2.2. Fortalecimiento del servicio

Durante el mes de mayo de 2014 se realizó el Primer encuentro nacional de servicio, capacitación realizada con el fin de fortalecer las habilidades y competencias para la atención del ciudadano de los funcionarios de las oficinas regionales de Colpensiones.

El evento contó con la participación de 159 colaboradores, pertenecientes a la Vicepresidencia de Servicio al ciudadano y Vicepresidencia Comercial quienes interactúan directamente con los ciudadanos a través de los puntos de atención, contact center y empleadores.

La metodología desarrollada tuvo un enfoque teórico –práctico, buscando que los participantes pudieran interiorizar los elementos de servicio que deben ser incorporados en la gestión diaria de atención al ciudadano.

Las conferencias fueron desarrolladas por docentes de Fórum -Universidad de la Sabana, siendo los siguientes los temas abordados:

1. Hacia un enfoque humano del servicio: sensibilizar a los funcionarios para atender al cliente en lo que quiere y necesita de manera rápida y eficiente.
2. Negociación y manejo de conflicto: resolver las controversias en la atención a partir de nuevos paradigmas de convivencia y de servicio al ciudadano.
3. Liderazgo transformacional: lograr un equipo de trabajo altamente productivo con líderes que conocen al equipo y a la organización.
4. Trabajo en equipo: identificar la confianza, el compromiso y la comunicación como elementos claves para un trabajo en equipo eficiente.

Los conceptos desarrollados servirán de base para fortalecer los procesos de entrenamiento en el cargo, permitiendo interiorizar en el servidor que la prestación del servicio debe estar alineada con los requerimientos de la población que solicita los trámites y servicios administrados por Colpensiones.

8.2.3. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia preside sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, entre ellas la educación al consumidor financiero:

Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

De allí la importancia de que Colpensiones disponga a la ciudadanía programas de educación financiera, los cuales procuren una adecuada educación de los consumidores financieros respecto a los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

A través de los programas de educación financiera ofertados por Colpensiones se busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, para lo que se ha puesto a su

disposición una serie de programas que procuran dar una adecuada información a los diferentes segmentos así:

1. Pre-Pensionados: el objetivo es capacitar y asesorar a los ciudadanos que se encuentran a 10 años o menos de cumplir con la edad de pensión, en cuanto a los trámites y los tiempos de Ley para acceder a la pensión de vejez. Ello se realiza a través de jornadas informativas y de capacitación periódicas en las empresas, PAC, salones y demás espacios dispuestos para la ejecución del programa.

El programa de Pre-pensionados se justifica en la medida en que responde a los requerimientos que realizan las personas con más de 50 años, ya sea por su cuenta o como integrantes de las organizaciones que las emplean, para resolver sus inquietudes sobre el Sistema General de Pensiones, lo que les permitirá afrontar una nueva etapa de vida en pro de su propio bienestar, el de su núcleo próximo, el de las organizaciones a las que pertenece y el de la comunidad en general.

2. Taller de historia laboral – actualización de datos: el objetivo es capacitar y asesorar a los ciudadanos que se encuentran a 10 años o menos de cumplir con la edad de pensión en cuanto a la información contenida en la historia laboral, formularios y trámites, que deben llevar a cabo para radicar los formularios de corrección de historia laboral.

El taller de historia laboral se justifica en la medida en que responde a los requerimientos que realizan las personas con más de 50 años, ya sea por su cuenta o como integrantes de las organizaciones que las emplean, para resolver sus inquietudes acerca de la historia laboral y los trámites que se deben llevar a cabo para corregirla.

La asistencia de las personas al taller permite comprender el proceso que se debe realizar para actualizar los datos y corregir la historia laboral antes de radicar la solicitud de prestación económica ante Colpensiones, lo que contribuye a disminuir las posibles eventualidades que se pueden producir en el proceso de reconocimiento.

3. Madres comunitarias: el objetivo es suministrar la mayor y mejor información relacionada con el Régimen de Prima Media por medio de tácticas de servicio y educación permanentes a las Entidades Administradoras del Servicio -EAS, y por ende a las Madres Comunitarias de Colombia antes del 11 de junio. La campaña de madres comunitarias se justifica en la medida en que responde a la necesidad que tienen de conocer lo dispuesto en la Ley 1687 de 2013.
4. Plan agremiaciones: el objetivo es establecer una relación constante entre Colpensiones y entidades que agrupan empleadores como asociaciones, agremiaciones, federaciones y otros, buscando la ampliación de la cobertura del Régimen de Prima Media, mejorar el servicio y facilitar mayor información por medio de una estrategia de mercadeo.

El programa se justifica en la medida que busca atender a las más de 200 entidades que agrupan empresas de los diferentes sectores comerciales del país, así como al Consejo Gremial Nacional que agrupa las 21 organizaciones más grandes de Colombia como ANDI, FENALCO, ACOPI, cámaras de comercio entre otros.

5. Notificaciones masivas: el objetivo es informar de manera masiva mediante la realización de jornadas especiales de notificación dirigidas a la ciudadanía sobre los reconocimientos de prestaciones económicas que se están resolviendo.

Si bien es cierto que existe dentro de la normatividad colombiana el procedimiento para llevar a cabo las notificaciones de los actos administrativos de carácter particular proferidos por las entidades públicas, también lo es el hecho que Colpensiones, acatando el contenido del Auto 110 de 2013 proferido por la H. Corte Constitucional, inició los planes de acción que permitieran sacar la repesa que se traía del ISS en Liquidación, en lo referente a la resolución de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos y cuya respuesta se genera a través de un acto administrativo.

Como consecuencia de las anteriores acciones, se evidenció un incremento considerable en la generación de los actos administrativos a notificar, por tal razón y dada la alta volumetría de trámites adicionales que maneja la entidad en el día a día de la operación en cada PAC, y teniendo en cuenta la capacidad de los puntos, fue necesario plantear una estrategia que adicional a cumplir con la norma en el sentido de notificar personalmente, permitiera que los puntos fueran descongestionados y mejorar así el servicio para los demás ciudadanos que asisten a realizar trámite adicionales; de esta manera se realizan las jornadas de notificación masiva, cuyos resultados se han venido informando en los IP anteriores en la sección correspondiente a notificaciones, y que han permitido ir cumpliendo los objetivos planteados por la entidad y los compromisos adquiridos con la H. Corte Constitucional.

6. Colombianos en el exterior: el objetivo es prestar cobertura del Régimen de Prima Media a los ciudadanos colombianos residentes en el exterior, los cuales cuentan con la posibilidad de realizar aportes para obtener la prestación pensional, una vez tenga los requisitos establecidos por la Ley Colombiana.

El programa se justifica en la medida en que responde a las necesidades que tienen los colombianos residentes en el exterior de conocer acerca del Sistema General de Pensiones, y sobre el Régimen de Prima Media.

7. Material Apoyo a Estrategias: como parte de las actividades adelantadas por COLPENSIONES para apoyar las campañas de educación y comunicación al ciudadano, se han diseñado y producido diferentes referencias de material institucional que contribuyen al desarrollo de las actividades educativas que Colpensiones realiza para los diferentes grupos de ciudadanos, esto se muestra en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 8.2 Cuadro 1)

Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Material de apoyo a estrategias de educación y comunicación

Elemento de apoyo a estrategias	Estrategias a las que apoya	Como apoya a la estrategia
Agenda	Pre-pensionados - taller de historia laboral - agremiaciones - notificaciones masivas	Durante las charlas de Pre-Pensionados, talleres de Historia Laboral, agremiaciones y notificaciones masivas se han entregado agendas a los ciudadanos debido a la importancia de que los ciudadanos puedan tomar nota de los aspectos relevantes de cada charla.
Lápiz	Pre-pensionados - taller de historia laboral - agremiaciones - notificaciones masivas - colombianos en el exterior	Durante las charlas de Pre-Pensionados, talleres de Historia Laboral, agremiaciones, notificaciones masivas y actividades con colombianos en el exterior se han entregado lápices a los ciudadanos debido a la importancia de que los ciudadanos puedan tomar nota de los aspectos relevantes de cada charla.
Bolígrafo ecológico retráctil	Pre-pensionados - taller de historia laboral - madres comunitarias - agremiaciones - notificaciones masivas - colombianos en el exterior	Durante las charlas de Pre-Pensionados, talleres de Historia Laboral, madres comunitarias, agremiaciones, notificaciones masivas y actividades con colombianos en el exterior se han entregado bolígrafos a los ciudadanos debido a la importancia de que los ciudadanos puedan tomar nota de los aspectos relevantes de cada charla.
Gel antibacterial	Pre-pensionados - taller de historia laboral - notificaciones masivas	A fin de entregar al ciudadano un elemento de gran utilidad marcado con la imagen de Colpensiones, así como para incentivar la participación de los mismos en las diferentes jornadas de educación financiera, se han producido geles antibacteriales que se entregan a los ciudadanos.

VIGILADO SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO DE COLPENSIONES

Elemento de apoyo a estrategias	Estrategias a las que apoya	Como apoya a la estrategia
Botilito termo	Pre-pensionados - taller de historia laboral - agremiaciones - notificaciones masivas	A fin de entregar al ciudadano un elemento de gran utilidad marcado con la imagen de Colpensiones, así como para incentivar la participación de los mismos en las diferentes jornadas de educación financiera, se han producido botilitos termo que se entregan a los ciudadanos y a los empleadores.
Pastillero	Pre-pensionados - taller de historia laboral - notificaciones masivas	A fin de entregar al ciudadano un elemento de gran utilidad marcado con la imagen de Colpensiones, así como para incentivar la participación de los mismos en las diferentes jornadas de educación financiera, se han producido pastilleros que se entregan a los ciudadanos.
Paraguas	Pre-pensionados - taller de historia laboral - notificaciones masivas	A fin de entregar al ciudadano un elemento de gran utilidad marcado con la imagen de Colpensiones, así como para incentivar la participación del mismo en las diferentes jornadas de educación financiera, se han producido paraguas que se entregan a los ciudadanos y a los empleadores.
Camiseta blanca	Notificaciones masivas	Se busca que los ciudadanos se identifiquen y participen activamente durante las jornadas de notificaciones masivas realizadas por Colpensiones.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones iniciada hacia septiembre de 2013, se ha convertido gradualmente en un instrumento de utilidad relevante a nivel gerencial para la entidad. Ello se evidencia en el mejoramiento de la información disponible para la toma de decisiones (decisiones informadas) requeridas para la operación de la organización, aspecto que se ha logrado gracias al involucramiento de los diferentes niveles de Colpensiones (técnico, administrativo y directivo) en el registro de las acciones realizadas. Lo anterior se enmarca bajo la perspectiva de la función de seguimiento, es decir, de la recolección permanente de datos que faciliten la planeación inmediata y el reporte constante.

De esta manera, se ha tratado de un ejercicio de ordenamiento de información relacionada con diferentes temas institucionales de Colpensiones, denominados objetos de seguimiento, los cuales, al encadenarse brindan una mirada -cada vez más amplia- de interrelación entre las diferentes áreas de la organización, siendo el propósito lograr el reconocimiento de prestaciones económicas, a las que los ciudadanos tienen derecho, de manera efectiva, lo que implica oportunidad y calidad del proceso.

Para el presente informe se incorporan dos indicadores adicionales a los presentados en el Anexo 4 del IP10¹⁹⁹. Éstos se incluyen conforme a la cadena de valor del seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones presentada²⁰⁰, la cual contiene los cinco objetos de seguimiento desarrollados hasta la fecha. Los dos indicadores adicionales son: (i) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente, el cual complementa el indicador de PQRS acumulado que hasta el momento se ha presentado; y (ii) solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, indicador que brinda elementos para conocer la calidad en las correcciones de historias laborales que han sido demandadas por ciudadanos, aspecto tratado de acuerdo con la orientación fijada por la H. Corte Constitucional en el Auto 130 de 2014.

De esta manera, y como ha sido habitual en los IP anteriores, se entregan en el Anexo 7 del presente informe los resultados y análisis respectivos de los indicadores disponibles a 31 de mayo de 2014; la información de éstos se presenta de manera agregada y se desagrega de acuerdo con la pertinencia y disponibilidad de la información institucional.

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores disponibles a 31 de mayo de 2014. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹⁹⁹ Ver IP10, Anexo 4, página 214.

²⁰⁰ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 9 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – mayo 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. iv. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, marzo de 2014.

Se ha establecido que para facilitar una mejor comprensión de los resultados y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestre en el Anexo 7 el comportamiento de los indicadores a partir de enero de 2014 en los casos donde ha sido posible su cálculo. Cabe decir, como ha sido señalado anteriormente, 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; todo lo anterior con el propósito de garantizar la trazabilidad de la información levantada.

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

Para este informe se hará un reporte de gestión de la mesa técnica conformada con los órganos de control que refleje los resultados de la implementación de la nueva metodología informada en el IP10 con el fin de responder a las necesidades de los usuarios que reportan a las dependencias de la Procuraduría General de la Nación como a la Defensoría del Pueblo.

Adicionalmente, y de acuerdo a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en el Auto de fecha 13 de mayo de 2014 mediante el cual se solicita información adicional en los reportes periódicos, se realizará un nuevo pronunciamiento que complemente la respuestas ofrecidas por Colpensiones al cuarto informe de seguimiento elaborado por la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social.

Respecto a los temas mencionados por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en el cuarto informe de seguimiento como inconsistencias en los actos administrativos expedidos por Colpensiones y los temas adicionales que se han identificado como complementarios a aquellos, es preciso realizar las siguientes observaciones de la siguiente manera:

Las actividades desarrolladas a través de la Mesa Técnica de Seguimiento han permitido la atención de casos prioritarios, la agilización de los trámites relacionados con recepción de documentos, análisis de la información y atención y respuesta de los casos más vulnerables identificados por la Procuraduría Delegada.

Por lo anterior, la metodología de trabajo establecida para la Mesa Técnica deberá mantenerse bajo un enfoque de mejoramiento continuo, no solo para seguir generando los resultados positivos entregados, sino para canalizar con mayor efectividad las recomendaciones efectuadas por ese órgano de control con miras al logro de las metas institucionales definidas por Colpensiones.

A partir del análisis de las entregas efectuadas a través de la Mesa Técnica se hacen algunas observaciones sobre las cuales nos pronunciamos de la siguiente manera:

1. Actos administrativos inconsistentes

Colpensiones, desde el mes de diciembre de 2013 creó el grupo de automático, que es el encargado de determinar las prestaciones que se deciden de manera automática por contener tiempos exclusivos de cotización al ISS, que busca garantizar la 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.

Se tomó como correctiva la consulta por histórico del ciudadano en el aplicativo Bizagi, donde al insertar el número de cédula del solicitante se despliegan todos los radicados a la fecha en que se va a decidir la prestación.

Así mismo, se tomaron las medidas para que el proceso del ingreso automático en la nómina, cuente con la eficacia necesaria para que no se presenten inconvenientes respecto a la no inclusión en nómina. Como medida preventiva, mensualmente se realiza la actualización de historia laboral, al igual que no se envía a decisión ningún caso que tenga solicitud de Historia laboral sin darle trámite ya que Colpensiones desde el mes de abril de 2014 implantó unos procesos internos al aplicativo para enviar todas las solicitudes pendientes a cada una de las gerencias que intervienen a fin de dar una oportuna y eficaz respuesta.

Actualmente el sistema automático hace validaciones con las siguientes bases de datos: Reporte de Resoluciones Firmadas, Fallecidos, IBC duplicados, Tiempos Públicos, Sentencias, Jubilados ISS, Oficina de Bonos Pensionales, Asofondos, Nómina, Pensiones Compartidas Públicas, Pensiones Compartidas Privadas, Historia Laboral y Correspondencia. Si el sistema automático al estudiar el caso encuentra inconsistencias en alguna de estas validaciones, el mismo es remitido para decisión manual. Esta remisión es auditada por revisores del sistema automático, quienes validan que el rechazo del caso por la vía automática es consistente.

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.

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.

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 sub-trámite solicitado quedará visible y asociado en el correspondiente expediente digital de las personas.

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.

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.

Mediante la Circular Interna 08 del 30 de abril de 2014, 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 través de la Circular Interna 09 del 30 de abril de 2014, 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.

2. Niegan pensiones de invalidez, exigiendo requisitos adicionales que no están contemplados en la norma

Como medidas correctivas Colpensiones realizó en el mes de marzo capacitaciones sobre cuándo se requiere curaduría y como interpretar los dictámenes de calificación de invalidez. Estas capacitaciones hacen parte del plan de reinducción y entrenamiento liderado por la Gerencia Nacional de Doctrina que ya ha sido explicado en este informe.

Se elaboró 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, para lo cual se deberá:

- Acatar el precedente judicial de la Corte Constitucional, en la medida que al momento de resolver una solicitud de pensión de invalidez 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.

3. Pagos de pensiones en ciudad diferente a la radicación de documentos

Si la ciudad o municipio donde el solicitante radicó o está domiciliado no cuenta con una entidad bancaria legalmente constituida y que tenga convenio con Colpensiones se enviarán las mesadas pensionales a un municipio o ciudad cercana a la residencia a fin de salvaguardar el mínimo vital, después de recibida la primera mesada pensional el pensionado de manera inmediata podrá solicitar a Colpensiones que se le consignen las mesadas pensionales en el banco que desee. Adicionalmente, el proceso de revisión se hace más detallado para evitar la existencia de esta clase de errores y no generar dificultades al usuario.

4. Inconsistencias en la historia laboral

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.

Se informa que teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes que atiende Colpensiones, y la experiencia de los primeros meses de operación, en los que se evidenció que no era posible atender dichos volúmenes de manera individual, se hizo necesario plantear el uso de herramientas de detección y solución masiva de inconsistencias en las historias laborales de los ciudadanos, a fin de poder atender los casos de manera más oportuna y poder salir del atraso estructural que se tenía, previo a:

- i. Consultas automatizadas a la base de datos de Bizagi.
- ii. Cruces automatizados con las bases de datos misionales.
- 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.

No obstante lo anterior, del análisis de impacto de este proceso se identificaron como premisas, los siguientes aspectos:

- La corrección de historia laboral se realizará masivamente.
- Se corregirán las inconsistencias de manera integral que sean evidenciadas en el proceso 130 (Determinación de inconsistencias).

- Las respuestas a los afiliados se darán en este sentido y para ello se han verificado las cartas de respuestas con la Gerencia de Doctrina y con la Defensoría del Pueblo.
- Teniendo en cuenta que es un proceso masivo no se atenderá específicamente el caso Bizagi lo que podrá dar como resultado que algunos casos puntuales no se atiendan de fondo, dado que pueden contener particularidades no determinables por un proceso automático, como lo son los pagos efectuados con algún tipo de inconsistencia sobre los cuales adjunten evidencias o ciclos faltantes en la historia laboral que no necesariamente obedecen a un error, sino que simplemente no se cotizó para dichos ciclos.

Adicionalmente, en temas de calidad resulta pertinente mencionar que en procura de optimizar el proceso de corrección de historia laboral actual, se implementó una mejora consistente en la validación previa frente a las nuevas radicaciones recibidas por este flujo, consistente en la verificación de la existencia de un caso de corrección ya atendido para el mismo ciudadano, con lo cual se prioriza la atención de estos casos por el flujo de corrección de historia laboral individual y no masiva, de tal forma que se verifica estrictamente la pretensión del ciudadano y se atiende su solicitud de manera puntual, garantizando que sean tenidos en cuenta los detalles y posibles soportes que se adjunten a la respectiva solicitud, siendo así como de 562.455 radicados de solicitud de corrección de historia laboral con corte al mes de abril, solamente 30.569 de ellos presentan nueva solicitud de corrección.

Finalmente, Colpensiones es consciente que siendo un margen de error relativamente pequeño frente a los volúmenes manejados, éste representa la atención inadecuada para un grupo poblacional que siempre será significativo para la organización, por lo que continuamos en búsqueda de mejores prácticas que nos ayuden a minimizar mucho más este margen.

5. No pago de retroactivos pensionales

Los lineamientos jurídicos y jurisprudenciales que Colpensiones está analizando para mejorar la problemática presentada por no allegarse en debida forma el acto de retiro para servidores públicos o la novedad de retiro para trabajadores dependientes y así reconocer sin más trámites las mesadas pensionales dejadas de percibir, Colpensiones ha evidenciado que dichos retiros no son reportados de manera efectiva tanto por el solicitante como por los empleadores, por lo anterior al momento de la decisión, dicha novedad no existe en el sistema y por esa razón la entidad no puede reconocer retroactivos cuando no se compruebe la desvinculación real.

Es de anotar, que este tema representa un avance por parte de Colpensiones frente a las recomendaciones efectuadas por la Delegada. Este aspecto hace parte, como se ha mencionado, de la estrategia de mejoramiento en la calidad de los actos de reconocimiento con miras al pago integral de las obligaciones pensionales. Las resoluciones que conceden el reconocimiento pensional y que no contienen pago de retroactivo serán revisadas para la identificación de esta circunstancia y la adopción de los correctivos a que haya lugar.

6. Incumplimiento sentencias judiciales: tutelas, ordinarios y ejecutivos

Colpensiones recibe a diario más de 200 solicitudes de cumplimiento a fallo emitidos por despachos judiciales donde se condenó al ISS en liquidación, a reconocer o reliquidar alguna prestación económica. Dicho trámite se realiza a través de la radicación de un PQRS a la Gerencia de defensa Judicial a fin de que dichas sentencias sean validadas, esto es, realizarles un estudio de seguridad para verificar la legalidad de los documentos aportados y la entidad que ha proferido el fallo, también se hace una validación de existencia o no de proceso ejecutivo al igual que se requiere de la transcripción de fallos orales, por lo anterior la entidad ha venido trabajando para que dichos procesos internos sean más eficaces y podamos cumplir con la totalidad de sentencias represadas.

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.

7. Negación de pensiones a servidores públicos

Se han realizado capacitaciones masivas a todos los abogados de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones al igual que a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, acerca de la importancia que tienen los documentos entregados por los usuarios y sobre todo que son necesarios para computar tiempos de servicio y financiamiento de la pensión.

8. Desconocimiento precedente jurisprudencial

Sobre este punto es necesario mencionar que Colpensiones en ningún momento desconoce los precedentes, por el contrario, sus conceptos siempre han sido acordes a dichos precedentes emitidos y cada vez que se emite un precedente nuestros lineamientos van acorde a las prestaciones económicas de nuestra entidad.

No obstante lo anterior, esta entidad no deja de luchar por mejorar cada día nuestros procesos a fin de dar una respuesta oportuna y con calidad jurídica a tiempo a cada uno de nuestros afiliados y pensionados dejando siempre por alto el régimen de prima media con prestación definida.

9. Desconocimiento jurídico de las normas pensionales

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, lo que se encuentra a cargo de la Gerencia Nacional de Doctrina. Sobre este tema y para no ser reiterativos, hacemos mención a las acciones emprendidas para superar las deficiencias frente a Actos Administrativos Inconsistentes y que se citaron en precedencia.

10. Se niegan reconocimientos por morosidad del empleador y no inician procesos de cobro coactivo

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 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.

11. Se aplica prescripción a la indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Sobre este particular es pertinente señalar que Colpensiones coincide con la Procuraduría Delegada en la preocupación de garantizar el reconocimiento efectivo de los derechos de los usuarios que le son propios dentro del sistema general de pensiones.

En efecto y, sobre el punto específico del tema de la aplicación de la prescripción a la indemnización sustitutiva tiene en cuenta que el reconocimiento de la indemnización sustitutiva se yuxtapone como aquella garantía en virtud del cual se pretenden cubrir en condiciones excepcionales las diferentes contingencias abarcadas por el sistema, es decir la vejez, la invalidez y

la muerte, de quienes pese haber efectuado cotizaciones al sistema no logran acreditar el cúmulo de semanas exigidas por la ley y se encuentran en imposibilidad manifiesta de continuar efectuando cotizaciones al sistema²⁰¹.

En ese mismo sentido sobre el impacto de la prescripción en el derecho pensional la posición jurisprudencial²⁰² se encuentra conciliada frente a la proposición jurídica en virtud de la cual el derecho a la pensión es imprescriptible, mientras que de las mesadas pensionales no puede predicarse tal calidad, en la medida que las mismas pueden extinguirse si no son reclamadas en los plazos señalados por la ley.

Dicha posición ha sido ratificada por la jurisprudencia constitucional²⁰³ en cuanto a las solicitudes de indemnización sustitutiva, bajo la estipulación de que el principio de imprescriptibilidad se predica del derecho a la indemnización o devolución de saldos, dada la situación de alta vulnerabilidad de quienes se instituyen en beneficiarios de la misma.

La Corte a este respecto ha expresado que *“como quiera que se trata de una garantía establecida por el legislador que busca sustituir la pensión de vejez, invalidez y sobrevivientes, cuando no se cumplen los requisitos para que sea reconocida cualquiera de ellas, es claro mutatis mutandis que puede equipararse a un derecho pensional, razón por la cual el parámetro de imprescriptibilidad para este tipo de derechos, fijado por la jurisprudencia constitucional, debe aplicarse en este ámbito, es decir, que su exigibilidad puede hacerse en cualquier tiempo, sujetándose únicamente a normas de prescripción, una vez ha sido efectuado su reconocimiento por parte de la autoridad correspondiente”*²⁰⁴.

En virtud a lo anterior, es necesario señalar que Colpensiones se encuentra adelantando todas las acciones tendientes a materializar la efectividad del derecho al pago de la indemnización sustitutiva, para lo cual está teniendo en cuenta las variables operativas, actuariales, presupuestales y fiscales y de análisis de aplicación en el tiempo, entre otras. Para este efecto, integrará en la evaluación señalada al Gobierno Nacional a través de los Ministerios de Trabajo y Hacienda incluyendo también a la propia Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social.

²⁰¹ Corte Constitucional Sentencia T-981 de 2003 M.P Eduardo Montealegre Lynett Bogotá D.C veintitrés (23) de octubre de dos mil tres (2003) *“La Corte ha dicho que la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez “hace parte del Sistema Integral de Seguridad Social en pensiones, convirtiéndose en una especie de ahorro que pertenece al trabajador por los aportes efectuados durante un periodo de su vida laboral, razón por la cual se traduce en una garantía con que cuentan los afiliados a este sistema que no han podido cumplir con uno de los requisitos para adquirir su derecho a la pensión”*

²⁰² Corte Constitucional Sentencia C-072 de 1994 M.P Vladimiro Naranjo Mesa Bogotá D.C veintitrés (23) de febrero de mil novecientos noventa y cuatro (1994), Corte Constitucional Sentencia C-230 de 1998 M.P Hernando Herrera Vergara Bogotá D.C veinte (20) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), Corte Constitucional Sentencia C-198 de 1999 MP Alejandro Martínez Caballero Bogotá D.C siete (7) de abril de mil novecientos noventa y nueve(1999).

²⁰³ Corte Constitucional Sentencia T-155 de 2011 MP Juan Carlos Henao Perez Bogotá D.C ocho (8) de marzo de dos mil once (2011).

²⁰⁴ T-546 de mayo 26 de 2008, M. P. Clara Inés Vargas Hernández.

De las gestiones que se realicen con la participación de las entidades anteriormente mencionadas se efectuará el reporte pertinente.

12. Suspende el pago de sustitución pensional al hijo incapaz de nacimiento o lo someten a nueva valoración de su incapacidad

Dentro de los antecedentes para explicar la situación que expone la Procuraduría General de la Nación se encuentran los siguientes:

Para el reconocimiento de una prestación económica en favor de un hijo incapaz de nacimiento, Colpensiones aplica el siguiente procedimiento:

a. Si se trata de un menor de edad:

Teniendo en cuenta que los menores de edad, por el solo hecho de serlo y acreditando el parentesco tienen derecho a la prestación, Colpensiones únicamente solicita documentos de identificación y registro civiles que le permitan determinar el parentesco.

En consecuencia, a la llegada de la mayoría de edad de dichas personas, se requiere la presentación del documento que acredite su situación de invalidez, es decir, el dictamen de pérdida de capacidad laboral.

No se trata entonces de que Colpensiones pida documentos con lo que cuenta, ni frente a estados ya verificados tales como las gravosísimas deficiencias físicas o mentales, toda vez que hasta la mayoría de edad, no se ha comprobado por parte de la entidad la existencia de las mismas. Por otra parte, no se requiere un nuevo reconocimiento de la prestación, se trata de una novedad de nómina, en virtud de la cual, se solicita la acreditación de la situación de discapacidad.

b. Si se trata de un hijo mayor de edad.

Si al momento de la radicación de la solicitud el hijo es mayor de edad, debe presentarse junto con la solicitud el dictamen de pérdida de capacidad laboral en donde se evidencie una pérdida de capacidad laboral superior al 50% y una fecha de estructuración anterior a la fecha del fallecimiento del causante.

En caso de que el dictamen determine la necesidad de la “ayuda de terceros” por cuanto la persona presentan dificultades o imposibilidad para la toma de decisiones por si misma, se debe aportar la sentencia que declare la curaduría provisional o definitiva, con el fin de establecer quien se encuentra jurídicamente habilitado para recibir los recursos provenientes de las mesadas o prestaciones pensionales.

Conviene recordar que el proceso de interdicción persigue la declaración en el sentido de que una persona, dadas sus limitaciones psíquicas y de comportamiento, no cuenta con capacidades mentales para desempeñarse normalmente en sociedad.

Así, el artículo 2 de la Ley 1306 del 5 de junio de 2009 describe que una persona natural tiene discapacidad mental cuando *“padece limitaciones psíquicas o de comportamiento, que no le permite comprender el alcance de sus actos o asumen riesgos excesivos o innecesarios en el manejo de su patrimonio”*.

Para la declaración de la interdicción, se debe adelantar el proceso al que se refiere el numeral 7 del artículo 649 del Código de Procedimiento Civil, que establece como asuntos sujetos a la jurisdicción voluntaria *“La interdicción de la persona con discapacidad mental absoluta y su rehabilitación”*.

Así las cosas, la finalidad de este proceso es evitar la celebración de negocios que puedan afectar el patrimonio de los individuos con discapacidad mental, declarándose en consecuencia, por vía judicial, una especial protección y representación para la guarda de sus derechos²⁰⁵.

En este orden de ideas, como ya se dijo, el dictamen de calificación de invalidez que contenga la observación de que el asegurado requiere ayuda de terceros, no conlleva necesariamente la obligación de iniciar un proceso de interdicción. Tal exigencia solamente opera para los casos en que, realizada la lectura del dictamen, se observa que los componentes de la invalidez constituyen una discapacidad mental o cuando así se ha establecido de forma expresa y se requiere entonces para establecer la persona habilitada para cobrar la mesada pensional.

En los demás casos no será necesario exigir un proceso de interdicción.

En los casos que se resuelva únicamente solicitudes de pensión de sobrevivientes se precisa en el acto administrativo lo siguiente:

- Si acreditado el derecho a la pensión de sobrevivientes existe un menor de edad beneficiario de la prestación el cual debe iniciar proceso declarativo de interdicción, se dejará constancia en la resolución de dicha situación con el fin de que al momento que cumpla la mayoría de edad, se aporte la respectiva providencia con el curador asignado; de tal manera que no se suspenda el disfrute la pensión.
- Para los eventos que el dictamen de calificación determine la estructuración de la invalidez del hijo beneficiario durante el período que era menor de edad no se tendrá en

²⁰⁵ Sentencia T-941 del 8 de septiembre de 2005 Dra. Clara Inés Vargas Hernández : “De lo antes dicho se colige que las providencias por medio de las cuales se decreta la interdicción por demencia tienen como objeto declarar una situación médica ya existente y por finalidad otorgar, a favor de aquellas personas que por sus especiales condiciones de salud se encuentran en situación de debilidad manifiesta, una especial protección no sólo permitiendo que otra persona los represente y administre sus bienes sino también procurando por la guarda de sus derechos”.

cuenta si dicha estructuración ocurrió antes o después del fallecimiento del causante dado que la minoría de edad implica per se dependencia económica²⁰⁶. Tiene completa eficacia jurídica que un hijo al que se le reconoce la pensión, en principio, por su minoría de edad, mantenga el derecho a la prestación económica, al sobrevenirle el estado de invalidez aún después del fallecimiento del causante²⁰⁷.

En resumen, Colpensiones señala que en materia de acreditación de la discapacidad o de deficiencias físicas o mentales, se aplica el precedente jurisprudencial.

Corolario de lo expuesto, es pertinente indicar que las acciones mencionadas se encuentran enunciadas en los distintos IP presentados por Colpensiones incluyendo el presente, con lo que se pretende destacar que la problemática enunciada por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha venido abordando por parte de la entidad bajo una premisa fundamental de mejoramiento continuo y con el propósito fundamental de satisfacer en su integridad las solicitudes de prestaciones económicas formuladas por los usuarios.

Es importante para Colpensiones conocer las evaluaciones que en materia de calidad efectúan los entes de control, especialmente a las respuestas que en desarrollo de las Mesas Técnicas han recibido, porque como bien lo señala la H. Corte Constitucional en el Auto del 13 de mayo, implican la adopción de ajustes y acciones por parte de la entidad. Sin embargo, debe valorarse la cuantificación de las inconsistencias de calidad en relación con la totalidad de respuestas ofrecidas a los usuarios en forma total por parte de Colpensiones, es decir, dentro del contexto de gestión integral de atención al ciudadano. Ahora bien, lo anterior se debe enmarcar en el principio de que cualquier caso individual que implique la materialización de un error o imprecisión debe ser evitado para no generarle cargas negativas al peticionario.

Cabe destacar que las estrategias y acciones implementadas desde la entrada en operación de Colpensiones y con ocasión de las recomendaciones y observaciones formuladas por la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo,

²⁰⁶ Corte Constitucional Sentencia T-124/12: El Tribunal trató el asunto de una joven que padecía de “retraso mental post-epilepsia”, a la que el ISS le suspendió, al cumplir los 18 años, la pensión de sobrevivientes de la que era beneficiaria por la muerte de su padre, porque su estado de invalidez se había estructurado con posterioridad a la muerte de su progenitor (...). Aquí la Corte dio una respuesta afirmativa en atención a la especial protección que el Estado debe brindar a las personas con discapacidad, por lo que sostuvo que sin importar: i) en qué época se estructuró la invalidez del beneficiario de la sustitución pensional.

²⁰⁷ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Magistrado Ponente: Gustavo José Gnecco Mendoza Radicación No 31.882 Acta No. 17 Bogotá D.C., 15 de mayo de 2008. El menor que sufre una contingencia que le origina la disminución de la capacidad laboral, mantiene por ese hecho sobreviniente su incapacidad para laborar, (...) surge con lógica que, el menor nunca tuvo la capacidad laboral necesaria para atender su congrua subsistencia y por ende su dependencia no desapareció, luego es obvio que ésta se mantenga inalterable a cargo de la seguridad social, por cuanto el artículo 47 de la Ley 100 de 1993 protege tanto al hijo menor del afiliado como a su hijo invalido sin consideración a la edad y sin que tal condición genere al momento de su deceso un tratamiento distinto. (...) no existe fundamento alguno para suspender el pago de tal prestación al hijo del causante, por el hecho de haber adquirido la mayoría de edad, cuando a éste, aún siendo menor de edad <9 años>, le sobrevino una invalidez superior al 50% que le impidió ser autosuficiente”.

han permitido una disminución en la presentación de quejas ante estos entes así como los errores de calidad. No obstante y como ya se ha expresado anteriormente, el proceso de gestión de calidad es un proceso de constante mejoramiento y ajuste de cara a la adecuada prestación del servicio a cargo de Colpensiones.

Adicional a lo anterior y toda vez que mediante oficio radicado en la H. Corte Constitucional se presentó por parte de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social el Quinto Informe de Seguimiento y en el mismo se reiteran los comentarios expresados en el Cuarto Informe de Seguimiento, nos referimos a los mismos de la siguiente manera:

1. Actos Administrativos inconsistentes
2. Desconocimiento de normas pensionales
3. Persisten las inconsistencias en las historias laborales
4. No pago de retroactivo pensionales
5. Colpensiones desconoce el precedente jurisprudencial
6. Se aplica la prescripción a la indemnización sustitutiva de pensión de vejez
7. Se niegan reconocimientos por morosidad del empleador y no inician procesos de cobro coactivo.
8. Niegan pensiones de invalidez, exigiendo requisitos adicionales que no están contemplados en las normas.
9. Suspenden el pago de sustitución pensional a hijo incapaz de nacimiento o lo someten a nueva valoración de su incapacidad.
10. Incumplimiento de todo tipo de fallos judiciales (Ordinarios contenciosos ejecutivos tutelados).

Las inconsistencias presentadas por la Delegada, se encuentran plenamente descritas en los problemas operacionales que ha enfrentado la Entidad y las acciones de mejora expuestas en el análisis de los temas presentados en el cuarto informe de seguimiento y sobre los cuales ya formulamos nuestros comentarios, lo que permite establecer sin lugar a dudas que sobre estos temas Colpensiones ya cuenta con un plan de calidad que le ha permitido optimizar la gestión de los casos. Para no ser reiterativos no realizaremos comentarios adicionales a los expuestos en precedencia, toda vez que se abordaron los mismos ítems.

Efectúa la Procuraduría un recuento sobre el funcionamiento de la Mesa Técnica desde el 3 de octubre de 2013, indicando que a corte de 3 de abril maneja un inventario de 8070 casos. No obstante la cifra en mención, conforme a las estadísticas contenidas en este informe, es más amplia teniendo en cuenta la fecha de corte para Colpensiones es a 30 de mayo de 2014 como se reporta en el Cuadro 1 del presente capítulo.

Igualmente expresó la Procuraduría en su informe que Colpensiones se encuentra trabajando un plan de choque para abordar la gestión de 3647 casos a los que se le sumarán los nuevos requerimientos trasladados por este órgano de control y que continuarán haciendo parte de la gestión de Colpensiones en cumplimiento de los compromisos asumidos al interior de las Mesas

Técnicas. Los detalles del plan de contingencia mencionados se expresan más adelante en este capítulo.

En el mismo Quinto Informe de Seguimiento se plantean algunas de las importantes gestiones adelantadas por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social durante el periodo de reporte, entre las cuales están la celebración de dos sesiones de Mesa Técnica donde se canalizan las quejas y se reciben las respuestas de Colpensiones, la gestión con respecto a la pérdida de expedientes e historias laborales con ocasión de lo expresado en la audiencia técnica ocurrida el 4 de marzo en la Honorable Corte Constitucional donde se reportó el extravío de 8956 expedientes y finalmente, la reunión de trabajo entre la Procuraduría Delegada y Colpensiones realizada el día 14 de abril de 2014 donde abordaron varios aspectos referentes al funcionamiento de la Mesa Técnica.

Como quiera que los puntos anteriores hacen parte del reporte de la Procuraduría Delegada a la Corte Constitucional y no son observaciones al funcionamiento y ejecución de los planes de acción de Colpensiones, no efectuaremos comentarios sobre el particular.

Finalmente y en el ítem denominado *observaciones de la delegada*, la entidad de control precisa que ha recibido varias entregas de respuestas por parte de Colpensiones, las que se sumarán a las que fueron anunciadas como consecuencia de la ejecución del plan de contingencia propuesto por la entidad, las que serán objeto de revisión para determinar la calidad de las mismas de cara a la satisfacción del usuario y a los fundamentos jurídicos usados en la respuesta. Una vez se efectúe esta evaluación, dice la Procuraduría Delegada, presentarán los resultados de la misma.

Sobre este punto es pertinente señalar que de las 3647 quejas que hacen parte del plan de contingencia, Colpensiones ha entregado a la fecha 2504, cumpliendo de esta manera la meta ofrecida a la Procuraduría, sin embargo, la gestión de atención de quejas provenientes tanto de la Procuraduría General de la Nación como de la Defensoría del Pueblo continuará efectuándose para avanzar en la satisfacción de los usuarios que acuden a esos entes de control, es decir, que el avance o finalización del plan de contingencia no es óbice para seguir recibiendo, tramitando y entregando las respuestas frente a las quejas presentadas por los usuarios de Colpensiones a través de la Procuraduría y la Defensoría.

Frente a la totalidad de requerimientos entregados por la Delegada y resueltos por Colpensiones a continuación se presenta un consolidado de dicha información, en el cual se refleja el respectivo análisis de participación de este órgano de control. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Consolidado de requerimientos

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría	9.269	6.660	2.609
Defensoría del pueblo	538	394	144
Total	9.807	7.054	2.753

En lo relacionado con los casos de intervención preventiva requeridos a Colpensiones es importante resaltar que todos los requerimientos entregados a la mesa técnica son tramitados con calidad a fin de atender las pretensiones del ciudadano y evitar la presentación de nuevas quejas sobre los mismos hechos, sin embargo y de acuerdo a la cantidad de requerimientos ha sido necesario crear nuevas estrategias de trabajo, conforme se informó en el IP10 y sobre las cuales también hizo mención la Procuraduría Delegada en su informe.

Las nuevas metodologías buscan recopilar y mantener un control de los nuevos requerimientos allegados por los órganos de control, lo que permite una actualización permanente de la información y la inclusión diaria de nuevos requerimientos.

Para llevar a cabo esta labor es importante contar con la identificación completa de los requerimientos en cuento a nombre, documento de identidad, tema del requerimiento y observaciones, por tal motivo se hace una verificación inicial de cada caso reportando a cada órgano de control aquellos que requieren de aclaración o ampliación en la información, de tal manera que a la fecha se encuentran en revisión 2753 casos para su adecuado trámite.

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

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

Como propósito primordial de las mesas técnicas se encuentra gestionar y dar trámite oportuno y eficaz a los requerimientos contenido en la base de datos, cada día se está reforzando el seguimiento a los casos de tal manera que conjuntamente con las diferentes áreas se realice el reparto de los casos pendientes de trámite que son una prioridad para los órganos de control, generando con ello menores términos de respuesta.

Es importante recordar que desde la creación de las mesa técnicas (octubre de 2013), se conformó una base general de requerimientos que incluyen 9807 casos enviados por los diferentes órganos de control desde el inicio de las mesas técnicas de los cuales se han resuelto 7054, conforme se muestra en la siguiente gráfica Cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1). Como se reportó en el capítulo 4 denominado Estrategia de Calidad, es importante señalar que adicional al trámite de las anteriores quejas se suman 3941 casos que fueron resueltos por Colpensiones frente a una indagación preliminar (IUS 2013-14143) iniciada en octubre del 2013 por parte de la Procuraduría para un total de 13.210.

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría delegada	8670	6274	2396
Defensoría del pueblo	538	394	144
Procuraduría Barranquilla	134	78	56
Procuraduría Medellín	69	50	19
Procuraduría Primera Distrital	293	201	92
Procuraduría Segunda Distrital	103	57	46
Total	9.807	7.054	2.753

Conforme se informó en el IP 10, la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo de Colpensiones fue modificada en aras de atender prioritariamente los requerimientos de los órganos de control 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 pudieran enfocar sus esfuerzos en los mejoramientos de políticas públicas. De esta manera, se efectuó un corte al día 4 de abril de todos los requerimientos incluidos en todas las Mesas Técnicas, arrojando un total de 3.647 casos, con la finalidad de abordar su respuesta en el transcurso del mes de abril en la medida en que se contara con los documentos suficientes para atenderlos, quedando de esta forma 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.

A fin de determinar la gestión efectuada por Colpensiones en cumplimiento de lo señalado anteriormente, se identificaron los temas que requerían respuesta y la efectividad en su atención bajo criterios de calidad establecidos como se muestra de la siguiente manera respecto a los 3.647 casos, Cuadro 2 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

Capítulo 10.1 – Cuadro2. Gestión por tema del requerimiento

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Pago de costas procesales	1	0,03	1	0,03	0	0,00
Certificación	2	0,05	1	0,03	1	0,03
Pago de auxilio funerario	2	0,05	2	0,05	0	0,00
Expedición de copias	3	0,08	3	0,08	0	0,00
Desembargo	3	0,08	3	0,08	0	0,00
Queja	3	0,08	0	0,00	3	0,08
Acrecimiento	3	0,08	3	0,08	0	0,00
Conceptos	4	0,11	1	0,03	3	0,08
Pago incapacidades	4	0,11	1	0,03	3	0,08
Intereses moratorios	5	0,14	3	0,08	2	0,05

Tema de requerimiento	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Reintegros	5	0,14	2	0,05	3	0,08
Bono pensional	6	0,16	2	0,05	4	0,11
Aportes a salud	6	0,16	3	0,08	3	0,08
Solicitud de copias	6	0,16	4	0,11	2	0,05
Calculo actuarial	7	0,19	5	0,14	2	0,05
Pago único a herederos	9	0,25	9	0,25	0	0,00
Sin expediente	10	0,27	0	0,00	10	0,27
Devolución de aportes	11	0,30	2	0,05	9	0,25
Cobro coactivo	11	0,30	9	0,25	2	0,05
Afiliación	12	0,33	9	0,25	3	0,08
Incapacidades	13	0,36	11	0,30	2	0,05
Calificación perdida de capacidad laboral	14	0,38	12	0,33	2	0,05
Reactivación pensional	16	0,44	14	0,38	2	0,05
Mesadas	29	0,80	26	0,71	3	0,08
Auxilio funerario	29	0,80	25	0,69	4	0,11
Sustitución pensional	39	1,07	28	0,77	11	0,30
Traslado regimen pensional	51	1,40	27	0,74	24	0,66
Reconocimiento pensional	54	1,48	34	0,93	20	0,55
Pensión de invalidez	55	1,51	45	1,23	10	0,27
Indemnización sustitutiva	77	2,11	62	1,70	15	0,41
Incrementos pensionales	78	2,14	55	1,51	23	0,63
Inclusión en nómina	80	2,19	68	1,86	12	0,33
Sin identificar	82	2,25	41	1,12	41	1,12
Retroactivo	85	2,33	69	1,89	16	0,44
Corrección de historia laboral	138	3,78	74	2,03	64	1,75
Trámite de recursos	189	5,18	144	3,95	45	1,23
Pensión de sobrevivientes	279	7,65	220	6,03	59	1,62
Reliquidación pensión	287	7,87	246	6,75	41	1,12
Cumplimiento a sentencia judicial	344	9,43	175	4,80	169	4,63
Pensión de vejez	766	21,00	633	17,36	133	3,65
Tutela sin especificar	829	22,73	432	11,85	397	10,89
Total general	3647	100 %	2504	68,66 %	1143	31,34 %

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

En aras de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, también presentamos la gestión efectuada para cada órgano de control, de acuerdo al Cuadro 3 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3)

Capítulo 10.1 – Cuadro3. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Procuraduría Delegada	3.277	89,85	2.249	61,67	1.028	28,19
Defensoría del Pueblo	192	5,26	154	4,22	38	1,04
Procuraduría Primera Distrital	71	1,95	44	1,21	27	0,74
Procuraduría Medellín	30	0,82	26	0,71	4	0,11
Procuraduría Barranquilla	39	1,07	23	0,63	16	0,44
Procuraduría Segunda Distrital	38	1,04	8	0,22	30	0,82
Total	3.647	100 %	2.504	68,66 %	1.143	31,34 %

10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (mayo 2014)

Durante este mes de manera adicional a la gestión de los 3647 casos y dado que los órganos de control continúan remitiendo requerimientos de los usuarios, conforme a la nueva metodología de trabajo, se realizó la verificación de 1610 requerimientos que requieren ser incluidos en la base actual para ser gestionados prioritariamente que se encuentran clasificados de acuerdo al tema del requerimiento como se muestra conforme en el cuadro 4. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4)

Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Gestión por tema del requerimiento

Tema de requerimiento	Total requerimiento	Porcentaje participación
Pago de incapacidades	1	0,06
Incrementos pensionales	1	0,06
Multivinculación	1	0,06
Notificación de la resolución que decide recursos	1	0,06
Calificación invalidez - medicina laboral	1	0,06
Aporte salud	1	0,06
Descuentos en nómina	1	0,06
Afiliación vinculación laboral	1	0,06
Formato COES	1	0,06
Pensión especial	1	0,06

Tema de requerimiento	Total requerimiento	Porcentaje participación
Inclusión en programa	1	0,06
Pensión sustitutiva	1	0,06
Intereses moratorios	1	0,06
Prestaciones sociales	1	0,06
Concepto	1	0,06
Remisión de expediente	1	0,06
Hijo estudiante	1	0,06
Sanción por desacato	1	0,06
Reliquidación pensión	1	0,06
Solicitud de documentos	1	0,06
Información vinculación	1	0,06
Otros	1	0,06
Devolución de aportes en salud	1	0,06
Devolución aportes	1	0,06
Pensión sobrevivientes	2	0,12
Solicitud de copias	2	0,12
Costas procesales	2	0,12
Proceso ordinario	2	0,12
Corrección historia laboral	2	0,12
Cálculo actuarial	3	0,19
Bono pensional	3	0,19
Trámite de recursos	3	0,19
Tutela sin identificar	3	0,19
Actualización de datos	3	0,19
Pago único a herederos	5	0,31
Auxilio funerario	5	0,31
Reconocimiento pensional	5	0,31
Mandamiento de pago	5	0,31
Devolución de aportes en pensión	7	0,43
Reintegros	7	0,43
Mesadas	8	0,50
Pensión de jubilación	11	0,68
Derecho de petición	11	0,68
Traslado de régimen pensional	16	0,99
Indemnización sustitutiva	19	1,18

Tema de requerimiento	Total requerimiento	Porcentaje participación
Sustitución pensional	20	1,24
Tutela sin especificar	21	1,30
Incremento pensional	23	1,43
Pensión de invalidez	29	1,80
Retroactivo	31	1,93
Inclusión en nómina	42	2,61
Reliquidación pensional	53	3,29
Historia laboral	84	5,22
Pensión de sobrevivientes	85	5,28
Recursos	90	5,59
Sin identificar	211	13,11
Pensión de vejez	293	18,20
Cumplimiento a sentencia judicial	480	29,81
Total general	1.610	100 %

Los requerimientos anteriores también se clasifican por los diferentes órganos de control conforme se muestra en la siguiente gráfica Cuadro 5 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 6)

Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Requerimientos	Porcentaje de participación
Procuraduría Delegada	1405	87,3
Procuraduría Primera Distrital	67	4,2
Defensoría Del Pueblo	83	5,2
Procuraduría Judicial Medellín	13	0,8
Procuraduría Segunda Distrital	4	0,2
Procuraduría Judicial Barranquilla	38	2,4
Total	1.610	100%

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 mayo de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, corresponde a un 1.21 % de la gestión total de la Mesa Técnica y está representada en 44 casos resueltos.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

Durante el mes de mayo de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, corresponde a un 0.63 % de la gestión total de la Mesa Técnica y está representada en 23 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

Durante el mes de mayo de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, corresponde a un 0.71 % de la gestión total de la Mesa Técnica y está representada en 26 casos resueltos.

4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

Durante el mes de mayo de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, corresponde a un 0.22 % de la gestión total de la Mesa Técnica y está representada en 8 casos resueltos.

10.2. Atención a las observaciones presentadas por la Contraloría general de la Republica 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”

De acuerdo con lo señalado en el Numeral Tercero de la parte resolutive del Auto 130 de 2014 expedido por la H. Corte Constitucional, la Contraloría General de la República debía exponer a la Sala Novena de Revisión dentro de los 10 días siguientes a la comunicación de dicha providencia, su posición en relación con lo expresado por Colpensiones en el aparte 4 “Aspectos que afectan la historia laboral” del Noveno Informe Periódico del 5 de abril de 2014. En consecuencia, la entidad está atenta a conocer la posición del ente de control, razón por la cual no hace referencia específica a este tema. Sin embargo se continúan presentando avances sobre los aspectos

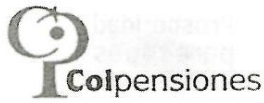
mencionados por el ente de control en los capítulos: Capítulo 2. Metas y avances en reconocimiento de prestaciones y corrección de historias laborales, Capítulo 3. Estrategia de Calidad y en el Capítulo 6.5 Inclusión en Nómina.

10.3. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

Durante el mes de mayo de acuerdo a la nueva metodología de trabajo se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, corresponde a un 4.22 % de la gestión total de la Mesa Técnica y está representada en 154 casos resueltos.

Anexos

Anexo 1 – Oficio No. 2014_3345073 del 09 de mayo de 2014



2014_3345073
Bogotá, D.C., 09 de mayo de 2014

Doctor
FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General - ISS en Liquidación
Carrera 10 No. 64 - 28
Ciudad

Referencia: Programación mesa de trabajo solicitada en Oficio ISS 2084 – BZ2014_3062520
Solicitud base de datos de expedientes pensionales prioritarios solicitada en Oficio 2093 – BZ2014_3163279
Segunda revisión base de datos 1.752 solicitada en Oficio 1054 – BZ2014_2463731
Segunda revisión base de datos 9.112 solicitada en Oficio ISS 1055 – BZ2014_2464075

Respetado Doctor Negret,

Como parte de los compromisos adquiridos en las Mesas Técnicas en las que se han validado los registros de la Base de los 35.449 expedientes con entrega prioritaria por parte del ISS en L. y dando alcance a los comunicados 1054 y 1055 (del 25 de marzo), 2084 (del 21 de abril) y 2093 (del 25 de abril) radicados por ustedes en Colpensiones nos permitimos informar lo siguiente:

Inicialmente la base de validación era de 13.945 casos, los cuales se han ido depurando conjuntamente y cuyo resultado se detalla así:

ESTADO -- BASE DE LOS 13.945 REGISTROS EN DEPURACIÓN	CANTIDAD
REGISTROS PENDIENTES DE DEPURACIÓN POR COLPENSIONES	13.945
SIN CASO BIZAGI REPORTADO (ESTADO: ELIMINADO)	(2.861)
SENTENCIAS (ESTADO: ATENDIDO CON DOCUMENTACIÓN DÍA A DÍA)	(220)
REGISTROS QUE ESTÁN EN NÓMINA DE PENSIONADOS INCLUIDOS DESPUÉS DEL 30-SEP-2012	(1.752)
NETOS A DEPURAR	9.112
DATOS IDENTIFICADOS EN LAS CONTINGENCIAS Y VALIDACIONES HECHAS POR COLPENSIONES	9.036
SIN DATOS ENCONTRADOS EN VALIDACIONES (ESTADO: ELIMINAR)	76

“Tu futuro lo construimos entre los dos”

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10
Tel: 2170100

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Prosperidad
para todos

Teniendo en cuenta lo anterior y luego del trabajo conjunto realizado entre las entidades, el total de expedientes pendientes de entrega por parte del ISS en L., corresponde a 9.036, los cuales se relacionan en base de datos que se remitió mediante correo electrónico el día 05 de mayo de 2014, desde el usuario acantorr@colpensiones.gov.co.

Cabe anotar que la cifra final resulta de eliminar de manera definitiva 76 registros los cuales no fueron identificados en las diferentes validaciones que se adelantaron del total pendiente por depurar de 9.112.

Por lo anterior, quedamos atentos al trámite de búsqueda y entrega por parte de ustedes de los 9.036 registros, tan pronto como les sea posible.

Por otro lado y teniendo en cuenta la solicitud realizada por ustedes acerca de la programación de una mesa técnica de trabajo donde se pueda tratar el tema de acciones de tutela, ésta se programó para el día miércoles 14 de mayo del presente, a las 3:00 pm en nuestra sede ubicada en la Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B, Piso 10, con la Dra. Gladys Haydeé Cuervo - Gerente Nacional de Defensa Judicial.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Sin otro particular,



MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente *CS*

Aprobó Diana Caroline Barbosa

"Tu futuro lo construiremos entre los dos"

2 de 2

Anexo 2 – Oficio No. 100002215 del 15 de mayo de 2014

SEGURO SOCIAL
En liquidación

1000 2022 15
Bogotá D.C. 15 MAY 2014

Doctor
MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente
COLPENSIONES
Cra. 10 No. 72 – 33 Torre B Piso 12
Ciudad

COLPENSIONES
2014-3794168
15/05/2014 09:17:08 p.m.
DESPATCHOS JUDICIALES
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
CORRESPONDENCIA
Nro. Folios: 2
020143794168EID

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Asunto: **Comunicación 2014-3345073 recibida el 12 de Mayo de 2014. Segunda Revisión Base de Datos 1.752, y base de datos de 9.112.**

Respetado Doctor Olivera.

Nos referimos a su comunicación enunciada en la referencia, relacionada con la solicitud de Colpensiones de realizar la segunda validación de la base de datos que contiene 9.112 registros, la cual se redujo a 9.036 registros como consecuencia de la eliminación de 76 registros por parte de la nueva administradora de pensiones.

Sobre el particular atentamente nos permitimos manifestar, que de acuerdo con su solicitud hemos procedido a reemplazar la base inicial de los 9.112 por la base actual de 9.036, en igual sentido, hemos categorizado los 76 registros bajo la denominación de eliminados.

El ISS en Liquidación realizó con la nueva base de datos reciba de Colpensiones, los cruces respectivos con sus bases de datos, obteniéndose la siguiente información:

ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE COLPENSIONES	CANTIDAD
Expedientes que se encuentran en el inventario físico del ISS en Liquidación	6.621
Registros solicitados por Colpensiones que no están las bases ni en el inventario físico del ISS en Liquidación	2.255
Expedientes entregados a Colpensiones con acta	54
Expedientes en poder de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.,A.	106
TOTAL GENERAL	9.036



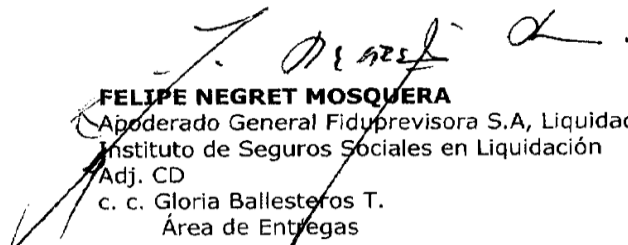
MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Con respecto de la información de las bases en comento, seguidamente se detalla el estado de los expedientes que se encuentran en el inventario físico del Iss en Liquidación.

ESTADO DE LA SOLICITUDES DE COLPENSIONES	CANTIDAD
Expedientes en proceso de digitalización por SYC	3.516
Expedientes en proceso de ubicación en el inventario físico del ISS en Liquidación	3.105
TOTAL GENERAL	6.621

Se adjunta CD contentivo de las bases de datos detalladas.

Cordialmente,



FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General Fiduprevisora S.A, Liquidador
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación
Adj. CD
c. c. Gloria Ballesteros T.
Área de Entregas



MinSalud

Anexo 3 – Oficio No. 2014_2396807 del 26 de marzo de 2014



2014_2396807

Bogotá D.C., Marzo 26 de 2014

Doctor
FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General
ISS en Liquidación
Carrera 10 No. 64 - 28
Ciudad

AUTENTICADO EN EL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

14 MAR 26 19 04

RECIBIDO

Prosperidad
para todos


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 descriptar el archivo **DFBHJB**.

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo 4 – Oficio No. 10000_02216 del 15 de mayo de 2014



10000
Bogotá D.C., 15 MAY 2014

037712

Doctor
MAURICIO OLIVERA GONZALEZ
Presidente
COLPENSIONES
Cra. 10 No. 72 – 33 Torre B Piso 12
Ciudad

COLPENSIONES
2014_3794170
15/05/2014 09:21:46 p.m.
DESPACHOS JUDICIALES
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
CORRESPONDENCIA
Nro Folios: 1

020143794170GMO

Asunto: **SEGUIMIENTO Y ESTADO DE LA BASE DE DATOS DE 1.011.149 .DE REGISTROS DE EXPEDIENTES INCLUIDOS EN NOMINA DE PENSIONADOS.**

Respetado Doctor Olivera:

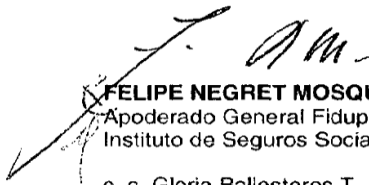
Nos referimos a la comunicación No. 2014-3274766, la cual hace referencia al requerimiento del ISS en Liquidación, sobre la entrega de la base de datos de los expedientes incluidos en nomina de pensionados, correspondiente a 1.011.149 registros.

Sobre el particular atentamente nos permitimos informar, el estado general de la base de datos, una vez realizado al interior del proceso liquidatorio las respectivas valoraciones:

ESTADO DE UBICACIÓN DE EXPEDIENTES	CANTIDAD
Expedientes identificados en el inventario físico del ISS en Liquidación	841.865
Expedientes en proceso de ubicación en el inventario físico del ISS en Liquidación	8.637
Expedientes en poder de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A,	271
Expedientes entregados a Colpensiones con Acta	160.376
TOTAL	1.011.149

Se adjunta CD contentivo de las bases de datos detalladas con su respectivo estado.

Cordialmente,



FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General Fidupervisora S.A, Liquidador
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación

c. c. Gloria Ballesteros T.
Área de Entregas



Anexo 5 – Oficio 2014_3067678 del 21 de abril de 2014



Administradora Colombiana de Pensiones
COLPENSIONES
República de Colombia

REGISTRO SECCIONAL
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
GOBIERNO NACIONAL

**Prosperidad
para todos** 10

2014_3067678
Bogotá D.C., 21 de abril de 2014

RECIBIDO

Doctor:
FELIPE NEGRET MOSQUERA
Apoderado General Liquidador
ISS en Liquidación
Carrera 10 No. 64 - 28
Bogotá D.C.

RECIBIDO

14
ABR 23
P 3:40

SECRETARÍA DE ESTADO
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NACIONAL

ASUNTO: PROCEDIMIENTO ENTREGA Y RECEPCION EXPEDIENTES DECIDIDOS.

Respetado Doctor Negret,

De acuerdo con las decisiones adoptadas dentro de las reuniones del Comité de Archivo celebradas con asistencia de los representantes del Archivo General de la Nación, ISS en L y Colpensiones, me permito allegar a su Despacho el procedimiento para la entrega y recepción de los expedientes de prestaciones económicas decididos que no se encuentran en nómina, así:

"PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA Y RECEPCION DE EXPEDIENTES FISICOS DECIDIDOS QUE NO SE ENCUENTRA EN NOMINA (APROX. 750.000 INFORMADOS POR EL ISS EN L.)"

Teniendo en cuenta que la entrega y recepción de esta clase de expedientes, se hará como cuerpo cierto, sólo se recibirá el expediente en medio físico con su respectivo inventario FUID, el cual tendrá que ser diligenciado de conformidad con los lineamientos mínimos archivísticos expedidos por el Archivo General de la Nación.

Paso	Actividad	Responsable	Producto o Resultado
1.	Remisión de inventarios FUID por unidad documental.	ISS en L.	La UT ¹ realiza verificación de inventarios y manifiesta la conformidad o en su defecto la corrección a que haya lugar.
2.	Descargue de la información objeto de entrega y recepción.	ISS en L.	Reporte de validación de información descargada cantidades por Seccionales versus lo reportado en los inventarios FUIDS.
3.	<u>Relevo de responsabilidad:</u> - Certificación de cajas y unidades documentales (carpeta, legajo, paquete) al 100%	UT- Colpensiones e ISS en L.-	El ISS en L.- hace presencia en el relevo a efecto de que valide ajustes subsanables en cuanto a datos de cédula,

¹ Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012.

Carrera 10 No. 72 - 33, Piso 11 Torre B, Bogotá, D.C. Tel. (57 1) 2170100, 2170109
www.colpensiones.gov.co

Anexo 5



Administradora Colombiana de Pensiones
COLPENSIONES
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

	- Validación de datos registrados en los campos del inventario.		nombres y apellidos, folios, registrados erradamente en el FUI. Reporte de novedades sobrantes y faltantes.
4.	Conciliación de cantidades cajas y unidades documentales certificadas	UT- Colpensiones e ISS en L.-	Informe técnico del Contratista UT
5.	Cierre final de la caja e identificación de sello de seguridad.	UT- Colpensiones.	Debe hacerse presencia el ISS en L., a fin de que evidencie y valide el sellamiento.
6.	Suscripción de Acta de entrega y recepción de archivos	UT- Colpensiones e ISS en L.-	Acta debidamente suscrita por las partes.

La recepción de estos expedientes, se iniciará a partir del próximo veintiocho (28) de abril del año en curso (2014).

Lo anterior a fin de que sea tenido en cuenta para la entrega y recepción de los expedientes en mención.

Sin otro particular,

MARCO FIDEL RODRIGUEZ NARVAEZ
Presidente (E)

Preparado:
Maribel Mejía
Miguel León
Equipo Cronómetro Tránsito.
Aprobado:
Diana Carolina Barboza Perdomo
Auctora Resolutoria.

Carrera 10 No. 72 – 33, Piso 11 Torre B, Bogotá, D.C. Tel. (57 1) 2170100, 2170109

Anexo 6 – Acta de entrega y recepción de información del 12 de mayo de 2014



ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del literal 4 del artículo 4º del Acuerdo No.041 de Octubre 31 de 2002 "Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquidan, fusionan o privatizan", en Funza, en las instalaciones del contratista de COLPENSIONES Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión documental 2012, ubicada en el Kilómetro 1.5 vía Funza – Siberia Parque Industrial San Diego, Bodega 18, se realiza la entrega y recepción de la información relacionada como EXPEDIENTES EVA (EXPEDIENTES VIRTUALES ADMINISTRATIVOS) RADICADOS DE LA SECCIONAL VALLE Y EXPEDIENTES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS DECIDIDOS QUE NO ESTÁN EN NÓMINA DE LAS SECCIONALES CAQUETA, CASANARE Y META, por lo tanto, se procedió así:

1.- **Apertura de la Diligencia:** Teniendo en cuenta la responsabilidad de la información que de los ciudadanos el ISS en Liquidación pretende entregar, al igual de lo que COLPENSIONES recibirá, dado el volumen de unidades documentales sobre prestaciones económicas objeto de entrega, a fin de tener datos exactos y claros sobre la cantidad de unidades documentales y sobre todo la cantidad de expedientes (cédulas únicas) de información de ciudadanos tanto entregada como recibida, el procedimiento a adelantar en la presente diligencia es el siguiente:

1.1. Participación directa del contratista de COLPENSIONES – Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012.

Se socializó con el ISS en Liquidación la participación directa en la diligencia del contratista de COLPENSIONES Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012, quien bajo la supervisión del equipo coordinador de traspaso de información de COLPENSIONES, adelantará las actividades operativas a que haya lugar y la selección de la muestra (3%) de acuerdo con el protocolo aprobado y suscrito entre el ISS y COLPENSIONES.

Estará a cargo del contratista presentar el informe técnico consolidado en el cual manifestará, entre otros:

- a).- el resultado del análisis de la muestra aplicada a los expedientes EVA radicados de la Seccional Valle.
- b).- cantidad de unidades documentales certificadas y recibidas.
- c).- cantidad de expedientes recibidos por Seccional.
- d).- total de expedientes como cédulas únicas recibidos en la diligencia.

Se deja constancia que de acuerdo a los trámites administrativos del ciudadano, un expediente puede estar conformado por una o más unidades documentales (carpetas), por tanto, el dato de expedientes (cédulas únicas) es relevante para las partes, por cuanto se refiere a la información que por cada ciudadano quedará bajo la custodia, salvaguarda y administración del Contratista de COLPENSIONES.



1 de 18 



1.2. La validación de cantidad de cajas trasladadas a Funza por el ISS en Liquidación, para el descargue que se realizó el 29 de abril del 2014, en presencia del líder de entrega del ISS en Liquidación Juan Carlos Callejas, equipo coordinador de traspaso de COLPENSIONES Maribel Mojica y Diana Garzón, en el vehículo que transportaba las cajas descargadas se registró la particularidad que el ISS en Liquidación no allegó con precinto el vehículo que trasladó la información.

El resultado del descargue de la información, arrojó las siguientes cantidades por seccional y de acuerdo al tema objeto de entrega:

Tabla No.1 Cantidad de cajas trasladadas por el ISS en Liquidación a Bodegas de la UT ubicada en Funza – Cundinamarca-

Nº. Vozje	PLACAS VEHICULO	TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS
1	088 716	EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS EVA RADICADOS	VALLE	32
		EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS EVA RADICADOS	VALLE	70
		EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	META	81
		EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CAQUETA	15
		AUXILIOS FUNERARIOS	CAQUETA	1
		EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CASANARE	5
		AUXILIOS FUNERARIOS	CASANARE	1
		TOTAL		208

2. PLAN DE TRABAJO PARA ADELANTAR LA DILIGENCIA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN

El equipo coordinador de COLPENSIONES, explicó el procedimiento a seguir con el fin de lograr el relevo de responsabilidad entre el ISS en Liquidación a COLPENSIONES de cada unidad documental (carpeta) objeto de entrega, de tal manera, que se determine las cantidades reales que a partir de la fecha de suscripción de ésta acta, serán formalmente parte del acervo documental recibido por COLPENSIONES.

En ese sentido y en concurso con el líder de la entrega del ISS en Liquidación, Juan Carlos Callejas, se hará de manera simultánea la certificación de cada unidad documental por Seccional y la verificación y análisis de las muestras seleccionadas.

El ISS en Liquidación contará con presencia de funcionarios de la entidad, evidenciando el proceso de certificación realizado por el contratista UT de COLPENSIONES y de acuerdo con el avance diario del contratista UT de COLPENSIONES se socializará al líder de la entrega del ISS en Liquidación las cantidades de unidades documentales (carpetas) certificadas por Seccional, de tal suerte, que los datos concuerden con las cantidades reportadas.

Handwritten signature

2 de 19

Handwritten initials



Tabla No. 2 "Validación de cantidad de cajas y unidades documentales allegadas por el ISS en Liquidación a Colpensiones".

TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES (carpetas)
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS EVA RADICADOS	VALLE	32	1600
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS EVA RADICADOS	VALLE	70	3500
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	META	83	2423
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CAQUETA	15	427
AUXILIOS FUNERARIOS	CAQUETA	1	33
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CASANARE	5	208
AUXILIOS FUNERARIOS	CASANARE	1	4
TOTAL		208	8.195

En caso de existir diferencias en las actividades de certificación, se hará las verificaciones del caso a fin de confirmar las cantidades reales. De igual manera en el evento, en que se requiera por parte del ISS en Liquidación subsanar alguna situación que afecte la identificación del expediente de un ciudadano, el ISS en Liquidación, realizará los ajustes a que haya lugar, subsane que deberá realizar en lo posible en el menor tiempo para no afectar la diligencia de entrega y recepción.

1.- EXPEDIENTES EVA (EXPEDIENTES VIRTUALES ADMINISTRATIVOS) RADICADOS DE LA SECCIONAL VALLE.

Selección de la muestra.

Según lo acordado en el Protocolo General numeral 1.2 "Aspectos Operativos" inciso B que a la letra dice: "Recepción de archivo. El personal asignado por COLPENSIONES realizará el punteo de la relacionado en el FUI contra el físico (cotejo) y hará una revisión folio a folio al 3% de la recepción diaria de los archivos, para verificar el cumplimiento detallado de la información incluida en el FUID y en las hojas de control para los expedientes. En caso que el nivel de error supere el 2% se hará la devolución de la totalidad del lote diario al ISS en L - Negrilla fuera de texto -

En concordancia con lo anterior, la verificación de la muestra se realizó por el personal del contratista UT de COLPENSIONES en forma conjunta con el equipo de trabajo asignado por el ISS en Liquidación, quienes con base en la relación de documentos recibidos de la solicitud de la prestación económica realizaron la revisión folio a folio de las unidades documentales seleccionadas (carpetas) y evidenciaron los hallazgos que más adelante se relacionarán.



3 de 19 



A continuación se presenta en la tabla No. 3 las cantidades de unidades documentales objeto de la muestra, para la respectiva verificación de la Seccional Valle.

Tabla No. 3 "Cantidad de unidades documentales para la muestra por Seccional".

Cantidad de unidades documentales objeto de muestreo			
Seccional	Tema	Cantidad de UD. (carpetas)	Cantidad de unidades a revisar 8%
VALLE	EVA RADICADOS	1600	48
VALLE	EVA RADICADOS	8500	105

De la tabla anterior se analiza que, el total de unidades documentales a verificar por contenido (folio a folio), corresponden a 153.

En las carpetas se verificará conjuntamente ISS en L. - UT (Colpensiones), que cada folio registrado en la relación de documentos recibidos corresponda con el nombre del documento y se encuentre físicamente, por lo tanto se procede así:

Tabla No. 4 "MUESTRA SECCIONAL VALLE DE 70 CAJAS CON 3.500 UNIDADES DOCUMENTALES".

EVA RADICADOS LOTE 70 CAJAS					
Nº DE ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CAJA	CARPETA	APROBACION
1	ANA ADELINA PARRA PACHON	41357437	68	1	APROBADA
2	MARIO ALZATE CARDONA	10065095	55	28	APROBADA
3	JOSE MARIA SINISTERRA HERNANDEZ	10592592	43	5	APROBADA
4	WILLIAM MOSQUERA GARCIA	18861349	48	9	APROBADA
5	BLANCA LIGIA VALENCIA VELEZ	31285229	28	1	APROBADA
6	JOSE ORLANDO MAYOR SEGURA.	16888880	3	38	NO PASA, TODA VEZ QUE EN EL INVENTARIO DOCUMENTAL SE INFORMA COMO DOCUMENTO A ENTREGAR EL CERTIFICADO DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO, PERO BUSCANDO DENTRO DEL EXPEDIENTE, NO SE ENCUENTRA. APARECE EL CERTIFICADO LABORAL QUE INCLUYE CARGO Y FUNCIONES, PERO NO EL CERTIFICADO ALLUDIDO, ESTA NOVEDAD SE SOCIALIZÓ CON EL ISS EN L, QUIEN ESTUVO DE ACUERDO EN QUE EL DOCUMENTO NO SE ENCUENTRA EN FISICO Y LA CONSTANCIA LABORAL NO SE PUEDE HOMOLOGAR AL MISMO.
7	JESUS OLIVER ORTIZ NARVAEZ	98290951	58	43	APROBADA
8	CARMENZA CARDONA BUITRAGO	31276767	50	24	APROBADA

4/1

4 de 19


SEGURO SOCIAL
En liquidación


9	JOAQUIN ENRIQUE REBELLON TEJADA	14973783	13	34	APROBADA
10	JOSE LIMBAR LOPEZ OSPINA	4493416	16	6	APROBADA
11	ALVARO CAMPO	14994853	21	48	APROBADA
12	IVAN GAMBOA CARRILLO	14988245	36	24	APROBADA
13	JAIRO JOSE BALCAZAR	14957530	40	34	APROBADA
14	DIEGO PARRA RESTREPO	6080400	26	38	APROBADA
15	OLMES CARDONA ROMERO	6491161	3	12	APROBADA
16	ENCARNACION VASQUEZ	8825767	19	40	APROBADA
17	JOSE OVIDIO VALENCIA YEPES	14932963	68	50	APROBADA
18	ALDEMAR RIVERA MARTINEZ	14982179	68	49	APROBADA
19	LUIS ALFONSO PEREZ	6057735	68	48	APROBADA
20	MIRYAM CALDERON	31223623	68	47	APROBADA
21	DALLIA VICTORIA TORRES ANGLLO	27123159	68	46	APROBADA
22	LUIS FELIPE CASTRO ARONIEGAS	6311528	68	45	APROBADA
23	LUIS HERNANDO CHAPARRO GARCIA	16435107	68	44	APROBADA
24	ALBA NIDIA HOYOS MARTINEZ	31466795	68	43	APROBADA
25	JOSE OMAR FRANCO MEDINA	1400817	68	42	APROBADA
26	ADAN POLANCO PENAGOS	16239136	68	41	APROBADA
27	IRIS MILENA OROZCO	31840822	68	40	APROBADA
28	DANIEL GUILLERMO TEJADA CARDONA	19212684	68	39	APROBADA
29	OSCAR DE JESUS CUERO PERLAZA	6311515	68	38	APROBADA
30	LUIS EDUARDO ALDAMA VELASQUEZ	14932551	68	37	APROBADA
31	DIDIER OSSA TREJOS	10075103	68	36	APROBADA
32	DAVID JUNIOR VASQUEZ SARRA	14940387	68	35	APROBADA
33	LUZ NEILA GUARIN DE BUSTAMANTE	29572612	68	34	APROBADA
34	EMILIO PEREZ DOMINGUEZ	14988549	68	33	APROBADA
35	ALFARO PEREZ CORTINAS	14985732	68	32	APROBADA
36	MIGUEL ANGEL ORTEGA HORMIGA	1422559	68	31	APROBADA
37	EDGAR DORRONSORO TENORIO	6096188	68	30	APROBADA
38	JAIME GARZON ACOSTA	14955980	68	29	APROBADA
39	PEDRO HERNANDO DE LA CRUZ GRUJALBA	5336549	68	28	APROBADA
40	JULIO BEVELIO FLOREZ	14983444	68	27	APROBADA
41	ANA BOLENA VELASCO DE MONJANA	31269172	68	26	APROBADA
42	ROSALBA DE SOCORRO CASTAÑO VASIAS QUEZ	42985369	68	25	APROBADA

44

5 de 19

SA H




43	EUDORO ENRIQUE MUNARES BURBANO	15881608	68	24	APROBADA
44	MERCEDES BASTIDAS DE TORRES	29070206	68	23	APROBADA
45	MARIA GLADYS ASSERIAS FAYAD	31264937	68	22	APROBADA
46	HERNAN MUÑOZ QUINTERO	6205663	68	21	APROBADA
47	CONSUELO MARTINEZ ZORRILLA	31265367	68	20	APROBADA
48	JOSE NICANDRO VIAFARA MEDINA	14950468	68	19	NO PASA, SE RELACIONÓ EN LA SOLICITUD DE LA PRESTACION ECONOMICA LA FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANIA Y TARIETA PROFESIONAL DE ABOGADO PERO FISICAMENTE, NO SE ENCUENTRA EN LA UNIDAD DOCUMENTAL LA NOVEDAD SE SOCIALIZO CON EL ISS EN L, QUIEN LA ACEPTO.
49	CESAR JORGE LOPEZ PANIAGUA	225670	68	18	APROBADA
50	ELISEO CHAVEZ CLAVAS	14983031	68	17	APROBADA
51	MARIA JESUS GONZALEZ DE GONZALEZ	28695733	23	16	APROBADA
52	MARIA BRITTO GARZON	31296098	31	8	NO PASA, SE RELACIONÓ EN LA SOLICITUD DE LA PRESTACION ECONOMICA LA FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANIA Y TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO PERO FISICAMENTE, NO SE ENCUENTRA EN LA UNIDAD DOCUMENTAL LA NOVEDAD SE SOCIALIZO CON EL ISS EN L, QUIEN LA ACEPTO.
53	OSCAR DE JESUS RUDA GUZMAN	4426353	31	1	APROBADA
54	CARLOS JULIO BETANCOURT VILLA	14988662	31	2	APROBADA
55	HERNAN DE JESUS PAREJA MADRID	3311826	31	8	NO PASA, SE RELACIONÓ EN LA SOLICITUD DE PRESTACION ECONOMICA UNA RESOLUCION DEL ISS FIRMADA, PERO FISICAMENTE NO SE ENCUENTRA EN LA UNIDAD DOCUMENTAL LA NOVEDAD SE SOCIALIZO CON EL ISS EN L, QUIEN LA ACEPTO.
56	LEONEL ORTEGA RIVERA	14346513	31	4	APROBADA
57	JOSE IGNACIO MERA REZA	6252189	31	5	APROBADA
58	FABIO MOSQUERA	10554893	31	6	APROBADA
59	INCCENCIO ROJAS OSSA	14949898	31	7	APROBADA
60	LUZ MARINA CORRALES BENITEZ	29462653	31	8	APROBADA
61	MARIA MERCEDES CRUZ ARCE	31286135	31	9	APROBADA
62	HUMBERTO RESTREPO VASQUEZ	2422653	31	10	APROBADA
63	AURA MARIASANCHEZ ZAMBRANO	25741635	31	11	APROBADA
64	CORREA RESTREPO GABRIELA	15886252	31	13	APROBADA
65	TEOFILO SILVA CUERO	5304376	31	13	APROBADA
66	ARISTOBULO OSORIO	14957518	31	14	APROBADA
67	HORACIO ROSALES SARRIA	14983376	31	15	APROBADA
68	DORA AMPARO VILLAN DE	31295018	31	16	APROBADA

4/11

6 de 19


**SEGURO SOCIAL
En liquidación**


	PRIETO				
68	IVETT SABA DE ARANA	31466142	31	17	APROBADA
70	MYRIAM MORALES MORENO	31259872	31	18	APROBADA
71	JOSE FARLEY PALOMINO GARCIA	6398733	31	19	APROBADA
72	NIDIA RAMIREZ CORREA	31292458	31	20	APROBADA
73	JOSE JAIBO RODRIGUEZ LOPEZ	19318843	31	21	APROBADA
74	ENRIQUE TOLEDO NORIEGA	4916304	31	22	APROBADA
75	MERCEDES TORIBIANO MOSQUERA	31280974	31	23	APROBADA
76	CAMILO TORO PEREZ	16242479	31	24	APROBADA
77	ALVARO JOSE CASTRO LLANOS	16245664	31	25	APROBADA
78	MARIELA HERNANDEZ HURTADO	29562520	31	26	APROBADA
79	JAVIER DE JESUS PALACIOS OSORIO	6142118	31	27	APROBADA
80	JOSE HENRY MINA	16466120	31	28	APROBADA
81	GLORIA ELENA BERGAÑO DANZO	31297910	31	29	APROBADA
82	JESUS MARIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	14977163	31	30	APROBADA
83	IRMA INES GUTIERREZ	31274012	31	31	APROBADA
84	PILAR CARABAU DE MINA	25326951	31	32	APROBADA
85	FIDEL ORLANDO SOLARTE VILLAFANE	6238785	31	33	APROBADA
86	ELBERTO VILLAREJO	14215108	31	34	APROBADA
87	ALVARO ANTONIO VILLA CHAVES	17139672	31	35	APROBADA
88	ORLANDO LONDOÑO ESTRADA	14991587	31	36	APROBADA
89	ELIZABETH OSORIO DURAN	31266088	31	37	APROBADA
90	MARIA OLIVIA MORALES GUTIERREZ	31280334	31	38	APROBADA
91	MARIO VIVAS RAMOS	14433142	31	39	APROBADA
92	MARIA PATRICIA MEDINA	31278440	31	40	APROBADA
93	GABRIEL ANTONIO HERNANDEZ DIEZ	14978322	31	41	APROBADA
94	ORDEY ANTONIO MESA VALLEJO	14983520	31	42	APROBADA
95	SANDRA PATRICIA CHAVES ESTRADA	51798026	31	43	APROBADA
96	NELLY RODRIGUEZ VARGAS	31280455	31	44	APROBADA
97	MARIA OLGA MARTINEZ GARCIA	31238816	31	45	APROBADA
98	CARLOS ARTURO VALDERRAMA DUQUE	6058330	31	46	APROBADA
99	GLORIA ELENA PAMPLONA MEDINA	31275921	31	47	APROBADA
100	EUDOXIO YEPES SINISTERIA	4679715	31	48	APROBADA

Yca

7 de 19

SEGURO SOCIAL En liquidación		Colpensiones			
101	NANCY ORDONEZ CHITO	31277189	31	49	APROBADA
102	JOSÉ MILLER LEMA ESCARRAGA	14950250	31	50	APROBADA
103	LUZ MARINA MAZABEL GALARZA	29580623	37	5	APROBADA
104	IRMA SAUCEDO MENDOZA	29085227	37	1	APROBADA
105	EVANGELISTA VILLAMUEZ SANCHEZ	6547821	29	28	NO PASA, EN LA MEDIDA QUE EN EL INVENTARIO DOCUMENTAL AFIRMAN COMO DOCUMENTO A ENTREGA LA TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO Y LA CÉDULA DEL MISMO, PERO AL REVISAR EL CONTENIDO NO SE ENCUENTRAN, NOVEDAD SOCIALIZADA CON EL ISS EN L, CUPIEN BUSCO EN LO DIGITAL ENTREGADO E INFORMO QUE ALLÍ SE ENCONTRABAN LAS IMÁGENES QUE NO ESTAN EN EL FISICO.

Tabla No. 5 "MUESTRA SECCIONAL VALLE DE 32 CAJAS CON 1.600 UNIDADES DOCUMENTALES".


EVA RADICADOS LOTE 32 CAJAS					
Nº DE ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CAJA	CARPETA	APROBACION
1	ELIZABETH CASTAÑEDA TRUJILLO	31300309	29	28	APROBADA
2	MARIA FANNY REYES DE MARRIN	29332591	26	40	APROBADA
3	CARLOS VICTORIANO PORTILLO CHAMORRO	53223424	27	22	APROBADA
4	LUIS HERMANDO CUESTAS BONILLA	14078056	32	30	APROBADA
5	RUBEN DARIO CABEZAS QUINTERO	10485267	18	45	APROBADA
6	JAIRO LUIS MAMZO SOTO	14981395	5	5	APROBADA
7	GUILHERMO ANTONIO MUÑOZ LOZANO	5886035	20	37	APROBADA
8	MARTHA VISITACION MARTINEZ DE SALAZAR	20568321	23	19	APROBADA
9	LLES EMILIO BENDON BUQUE	14082123	10	1	APROBADA
10	MIRYAN GARCIA CARRILLO	31283625	10	2	APROBADA
11	JOSÉ FERNANDO MESA SANTANDER	14881114	10	3	APROBADA
12	ROSA MARIA PEDRAZA PIEDRAHITA	29398096	10	4	APROBADA
13	RALLI DEVA REYES	14082313	10	5	APROBADA
14	DIADIS ESTELLA ALEGRIA	31304640	10	6	APROBADA
15	DARIO DE JESUS ACOSTA CANO	3350027	10	7	APROBADA
16	JORGE ENRIQUE MELO GARCIA	54983072	10	8	APROBADA
17	ALBA MARINA ZAMORA DE HIDALGO	30948271	10	9	APROBADA
18	JOSEFINA BAUTISTA OLIMBAYA	31833826	10	10	APROBADA
19	OMAIRA GUZMAN DOMINGUEZ	30549469	10	11	APROBADA
20	MARTHA INES AGUIRRE OCAÑO	38941822	10	12	APROBADA

Gf

8 de 19

SA

**SEGURO SOCIAL
En liquidación**

 **Colpensiones**

21	OMAIRA VÁSQUEZ GARCÍA	6356232	10	13	APROBADA
22	MARTHA FIEDAD ORJUELA SQUERDO	81298396	10	14	APROBADA
23	ROMERIO ANTONIO INSUASTY PUCHAMA	14982297	10	15	APROBADA
24	GLORIA STELLA PEREZ CUELLAR	31286133	10	16	APROBADA
25	MARIO ALBERTO VELEZ ORTIZ	6158711	10	17	APROBADA
26	GONZALO BANGUERA ORTIZ	20156886	10	18	APROBADA
27	MARIA EUGENIA LOPEZ HERRERA	31282146	10	19	APROBADA
28	FERNANDO RODRIGUEZ SANDOVAL	6331251	10	20	APROBADA
29	ANA CLEMENCIA LOPEZ HOYOS	38435046	10	21	APROBADA
30	NESTORY MARIA SERNA ACOSTA	31467434	10	22	APROBADA
31	SAMUEL MARCIAL BISICUS MORIANO	1825361	10	23	APROBADA
32	GEORGINA PULIDO ROMERO	38431174	10	26	APROBADA
33	ADALGIZA BORRERO ACOSTA	25720788	10	27	APROBADA
34	LUIS ANTONIO IBARRA	14981863	10	28	APROBADA
35	RAFAEL ANTONIO CARDONA OSMINA	6389004	10	46	APROBADA
36	CARLOS HUMBERTO OSORIO ROJAS	14983076	10	47	APROBADA
37	JAVIER LONDOÑO ACCEVEDO	14440570	10	48	APROBADA
38	RALLI MUÑOZ CONSTAIN	19175934	10	49	APROBADA
39	AURA MARIA NARVAEZ	31278873	10	50	APROBADA
40	GLORIA IRIS PEREZ BOTERO	31883835	10	31	APROBADA
41	FREDDY LOPEZ MANZANO	14988240	10	38	APROBADA
42	JOSE EVARISTO RIASCOS	2897831	10	39	APROBADA
43	HERNEY ESPINOSA VARGELA	14986286	10	40	APROBADA
44	JORGE ENRIQUE TABORDA SUAREZ	14987991	10	45	APROBADA
45	YOLANDA OSMINA SANCHEZ	31321184	10	42	APROBADA
46	ILIBY MEKY NAVARRO SANCHEZ	28888705	10	43	APROBADA
47	JORGE ENRIQUE HOLGUIN MOSQUERA	505049	10	44	APROBADA
48	ANTONIO CLARET COLORADO CRUZ	14981191	10	45	APROBADA

Tabla No. 6 total de expedientes (cédulas) reportados por la Seccional Valle:

LOTE	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES	TOTAL EXPEDIENTES (cédula única)
70 Cajas.	3.500	3.486
32 Cajas	1.600	1.599

Handwritten mark

9 de 19

Handwritten signature



Con base en la anterior información se infiere que, pese al haber realizado la identificación de expedientes a nivel de cédula, exista información de un mismo causante (cédulas) que se pueden reflejar en más de una carpeta, por ello, sólo se contarán como uno (1) expediente.

2.- EXPEDIENTES DE PRESTACIONES ECONOMICAS FISICOS QUE NO SE ENCUENTRAN EN NOMINA. RECIBIDOS COMO CUERPO CIERTO.

El ISS en L., puso a disposición de Colpensiones, la siguiente información para su entrega como cuerpo cierto.

Tabla No. 7 "Total de expedientes puestos a disposición para entrega a Colpensiones por parte del ISS en L. Recibidos como "CUERPO CIERTO" de acuerdo al inventario FUID.

TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONOMICAS	META	81	2.439
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONOMICAS	CACUETA	15	027
AUXILIOS FUNERARIOS	CACUETA	1	33
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONOMICAS	CASANARE	5	208
AUXILIOS FUNERARIOS	CASANARE	1	4
TOTAL		103	3.111


El ISS en L., puso a disposición los anteriores expedientes, manifestando que los entrega como cuerpo cierto, en la medida que los mismos se encuentran decididos y no se encuentran en nómina, por lo tanto, sólo se verificará que la cantidad total a entregar corresponda al registrado en el FUII, posteriormente, se irá colocando un precinto de seguridad.

Colpensiones, manifiesta que de acuerdo al procedimiento para la entrega y recepción de los expedientes físicos, se hará como cuerpo cierto, dado que sólo entregará y recibirá con su respectivo inventario FUID, el cual tendrá que ser diligenciado de conformidad con los lineamientos mínimos archivísticos expedidos por el AGN. Así mismo, que el ISS en L., proyectó el total de 750.000 expedientes para entrega en estas condiciones - Ver oficio 2014_3067678 del 21 de abril de 2014, expedido por Colpensiones.

Así las cosas, se recomienda al ISS en L., por parte del Equipo Coordinador de Traspaso de Colpensiones, tener en cuenta que dentro de ésta entrega allegan expedientes de auxilios funerarios, que si bien no se encuentran en nómina de pensionados de acuerdo a lo manifestado por el ISS en L. y que además, pertenecen a una clase de prestación económica que se agota con un único trámite, deben tener en cuenta, que se catalogan como expedientes independientemente la clase de prestación, el cual se deberá verificar si ya fue o no pago dentro de los aplicativos que para el efecto contaba el ISS en otrora, por lo tanto, verificar si efectivamente, estos expedientes de auxilios funerarios corresponden en realidad a la entrega como cuerpo cierto, con el fin de no agotar la cantidad de 750.000 sobre la cual



10 de 19





proyectó su entrega por el concepto de expedientes de prestaciones económicas decididos que no se encuentran en nómina.

Tabla No. 8 "Total de expedientes entregados por el ISS en L. y recibidos por Colpensiones como cuerpo cierto".

TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	META	81	2.423
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CAQUETA	15	427
ALMUJOS FUNERARIOS	CAQUETA	1	33
EXPEDIENTES PRESTACIONES ECONÓMICAS	CASANARE	5	208
ALMUJOS FUNERARIOS	CASANARE	1	4
TOTAL		103	3.095

A. OBSERVACIONES POR PARTE DE COLPENSIIONES

1.- Colpensiones, pone de presente para todos los efectos legales, el contenido del Artículo 45 del Decreto 2013 de 2012, el cual a la letra dice: "*Obligaciones especiales de los servidores públicos de manejo y confianza responsables de los archivos de la entidad. Los servidores públicos que desempeñan empleos o cargos de manejo y confianza y los responsables de los archivos de la entidad deberán rendir los correspondientes cuentas fiscales e inventarios y de efectuar la entrega de los bienes y archivos a su cargo, conforme a las normas y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República, la Contaduría General de la Nación y el Archivo General de la Nación, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad fiscal, disciplinaria y/o penal a que hubiere lugar, en caso de irregularidades*".

Como quiera que el objeto de entrega y recepción de esta diligencia versa sobre aproximadamente cuarenta y ocho mil (48.000) expedientes de prestaciones económicas que en medio físico, pretende entregar el ISS en L. a Colpensiones. Es de aclarar que la entrega en medio físico, deberá corresponder a los expedientes que en medio digital ya fueron entregados a Colpensiones, por lo tanto, se deja constancia por parte de Colpensiones, "que los expedientes de prestaciones económicas a entregar en medio físico por parte del ISS en L. a Colpensiones, deberán corresponder a los expedientes que en forma digital ya fueron entregados toda vez que el ISS en L., debe procurar por la integridad y seguridad de los expedientes que ya fueron objeto de entrega, por cuanto no se puede entender que si bien el expediente físico fue digitalizado, estas imágenes al momento de la entrega del medio físico no correspondan a lo contenido en medio digital, puesto que el digital se constituye en el espejo de lo físico".

Ahora bien, de acuerdo a los Comités Técnicos de Archivo, sobre el particular, se indicó por el Dr. CARLOS ALBERTO ZAPATA, en su calidad de Director del Archivo General de la Nación: "*que la entrega física se hiciera con la SOLICITUD DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y FUIID. De presentarse en el momento de la entrega alguna inconsistencia sobre número de folios o cualquier otro aspecto, queda en cabeza del ISS en L., subsanarlo y volver a programar la nueva entrega física*". En concordancia con lo anterior, se mantiene vigente para todos los efectos la muestra aleatoria con sus correspondientes consecuencias de acuerdo a lo previsto y concertado dentro del Protocolo de Entrega y Recepción de información del ISS a Colpensiones, suscrito por las Entidades.

Ufe

11 de 19 *MA*



2.- Así las cosas, se procedió en concurso con el ISS en L., a la verificación previa a la recepción de los EXPEDIENTES DE PRESTACIONES ECONOMICAS – EVA RADICADOS:

a).- Que con base en el plan de trabajo acordado una vez se culminó la verificación de las unidades el contratista UT de COLPENSIONES, sobre el particular informó:

1).- En cuanto a las muestras en el informe documentó los hallazgos, resultados del proceso de muestra de las unidades documentales seleccionadas de prestaciones económicas EVA radicados seccional valle y el resultado del proceso de muestra.

2).- Cantidades de cajas y unidades documentales (carpetas) certificadas (relevo de responsabilidad), las novedades halladas y la cantidad de expedientes recibidos (cédula única) de lo cual COLPENSIONES tendrá la administración a través del contratista Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012, experto en materia de Administración de archivos.

b).- Resultados de las muestras para la seccional Valle, cuyo contenido se encuentra en 70 cajas con 3.500 unidades documentales:

La muestra supera el nivel de error para la recepción, toda vez que del lote se revisó 105 unidades que corresponde al 3%, se evidenció que 5 unidades documentales presentaron error así:

- ✓ Tres (3) por cuanto los documentos que se informan como recibidos no aparecen en físico, no obstante, se revisó con el digital ya recibido y de los documentos que no se allegan en medio físico, si se encuentra en medio digital.
- ✓ Una (1) unidad documental, se encuentra que el documento que allegan corresponde a un certificado de cargo y funciones, no obstante, se registró como certificación de alto riesgo, documentos que no se pueden homologar.
- ✓ Una (1) unidad documental dentro del cual hace referencia a una resolución firmada por el, pero no se encuentra en físico la misma, ni tampoco en digital.

Los casos particulares, se encuentran detallados en la **Tabla No. 5 "MUESTRA SECCIONAL VALLE DE 70 CAJAS CON 3.500 UNIDADES DOCUMENTALES"**.

Efectivamente, la muestra supera el 2% de error, por lo tanto, resulta procedente la devolución del lote en mención, no obstante, COLPENSIONES, haciendo los análisis de contenido, establece que si bien hace falta documentos y otros, no corresponde a la denominación respecto al tipo documental que se encuentra físicamente, los mismos se encuentran en el digital ya recibido y como quiera que de la muestra tomada hacen falta documentos como cédula y tarjeta profesional de abogados, éstos en primera medida no afecta la decisión de la prestación y pueden allegarse por otra fuente. En los de

Cfe

22 de 19 *MA*



cambio de denominación, es evidente el error en el diligenciamiento de la relación de los documentos y aparecen documentos relacionados que no se encuentran en físico, ni digital.

Por lo tanto, Colpensiones, recibirá el lote, manifestando al ISS en L., que no encuentra explicación el por qué, a pesar de haber entregado la información en medio digital, al entregar el físico, no se alleguen los documentos que fueron digitalizados en forma anterior; situación que lleva a presumir que por parte del ISS en L., no se está salvaguardando la información, ya que a pesar de que el medio físico fue objeto de digitalización y en esté se observan las imágenes de los documentos, en el físico no se encuentran, es decir, no hay correspondencia entre lo digital y lo físico.

Se deja constancia, que la muestra arrojó el error por documentos no esenciales en la decisión de la prestación económica, por ejemplo: cédula y tarjeta profesional de apoderados, por lo tanto, Colpensiones, procurando por la protección de los derechos mínimos fundamentales de nuestros ciudadanos, recibe a través de esta acta la información mencionada, pero reitera al ISS en L. que para próximas entregas, se verifique por parte del mismo que los documentos correspondan al físico – digital, dado que puede presentarse el caso de la inexistencia de documentos esenciales para proseguir con el trámite de la prestación a que haya lugar, por ejemplo: se requiere la resolución del ISS por medio de la cual decidió la prestación para resolver una eventual reliquidación. En el caso de la falta de documento esencial y verificado la muestra, no procederá la recepción.

Para todos los efectos legales, fiscales, administrativos, disciplinarios y a los que haya lugar, de conformidad con el artículo 45 del Decreto 2013 de 2012 – ya enunciado en el acápite correspondiente a esta acta - y normas concordantes y complementarias, COLPENSIONES, deja constancia que recibe la información, sin perjuicio, a que se solicite los faltantes por cuanto, como bien puede entenderse, la información se verificó por muestreo no al total de la información (100%), siendo del resorte del ISS en L., verificar a su interior cuál o cuáles los motivos que conlleven a la entrega de información que en su totalidad no corresponde al digital entregado, más cuando, las imágenes fueron tomadas del físico.

c).- **Cantidades de cajas y unidades documentales (carpetas) certificadas (relevo de responsabilidad):**

TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES
ENVAZONADOS	VALE	70	3.500
TOTAL		70	3.500

Conclusión: De las 3.500 unidades documentales (carpetas certificadas), se encontró catorce expedientes conformados por dos (2) carpetas así: doce (12) con la misma prestación y dos (2) de diferente prestación. Las restantes 3.486 corresponden a cédulas únicas.

Handwritten signature

13 de 19 *Handwritten initials*



3).- Resultados de las muestras para la seccional Valle, cuyo contenido se encuentra en 32 cajas con 1.600 unidades documentales:

a).- El resultado de la muestra, no arrojó error alguno, por lo tanto, la entrega y recepción, resulta procedente.

b).- Cantidades de cajas y unidades documentales (carpetas) certificadas (relevo de responsabilidad):

TEMA	SECCIONAL	CANTIDAD CAJAS	CANTIDAD UNIDADES DOCUMENTALES
EVA RADICADOS	VALLE	32	1.600
TOTAL		32	1.600

Conclusión: De las 1.600 unidades documentales (carpetas certificadas), se encontró que el expediente de la señora GLORIA PAZOS GALVIS, con C.C. No. 31.239.012, está conformado por dos (2) carpetas, una de vejez y la otra de sobreviviente. Las restantes 1599 corresponde a cédulas únicas.

4.- La mayoría de los expedientes cuentan con menos de 100 folios en promedio.

5.- Todos los documentos se encuentran legajados dentro de cada unidad de conservación (carpeta) foliados de manera descendente a lápiz e inicia como primer folio la cara interna de la carpeta identificada como "solicitud de prestación económica".-

6.- La presente diligencia se inició el pasado veintinueve (29) de abril de dos mil catorce (2014) a la hora de las nueve de la mañana (9:00 a.m.) y culmina en la fecha y hora de suscripción de la misma. Dejando constancia que en la diligencia participaron por parte de COLPENSIONES: el contratista UT con el equipo de funcionarios designados por el mismo en cabeza de Coordinador Técnico, por el Equipo Coordinador de Colpensiones Maribel Mojica Rojas, Miguel Ángel León y Diana Garzón, la funcionaria delegada para la recepción por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, Dra. MARTHA LUCIA GOMEZ GOMEZ y el personal encargado de la entrega del ISS en Liquidación en cabeza de su líder de entrega, señor Juan Carlos Callejas.

7.- El equipo coordinador de COLPENSIONES deja constancia de la exigencia y rigurosidad con la que se adelantó la presente diligencia en el sentido de tener certeza de la información en cuanto a cantidad de carpetas y cuáles expedientes recibidos corresponden a la información de los ciudadanos que adelantaron alguna solicitud de prestación económica ante el ISS y que a partir de la fecha de suscripción de ésta acta COLPENSIONES tendrá la responsabilidad de su administración en las condiciones mencionadas. Por lo anterior, las cifras registradas en esta acta fueron socializadas y validadas entre las dos Entidades, por lo tanto, serán las mismas que se presentarán ante todos los requerimientos posibles.

8.- La información recibida en físico queda bajo custodia, administración y salvaguarda del Contratista de COLPENSIONES Unión Temporal Proceso logístico de administración y gestión documental 2012.



14 de 19 



9.- La información entregada y recibida como cuerpo cierto, con el fin de salvaguardar su contenido en las mismas condiciones en que fueron entregados, se cerró cada caja con precintos identificados como se evidencia a continuación:

SECCIONAL CASANARE		
CAJA	Núm. PRECINTOS ASIGNADOS	
1	2685030/2685096	EXPEDIENTE DE PRESTACIÓN ECONÓMICA CASANARE
1	2685148 / 2685171	
2	2685160/2685168	
3	2685146/2685169	
4	2685170/2685188	
5	2685184/2685179	
SECCIONAL CAQUETA		
CAJA	Núm. PRECINTOS ASIGNADOS	
1	2685168-2685179	EXPEDIENTES DE PRESTACIÓN ECONÓMICA
2	2685157-2685199	
3	2685195-2685198	
4	2685180-2685172	
5	2615194-2685137	
6	2685191-2685195	
7	2685174-2685183	
8	2685155-2685165	
9	2685189-2685118	
10	2685173-2685107	
11	2685106-2685185	
12	2685163-2685181	
13	2685105-2685167	
14	2685190-2685187	
15	2685192-2405203	
1	2685184-2405182	AUXILIOS FUNERARIOS CASANARE
SECCIONAL META		
CAJA	Núm. PRECINTOS ASIGNADOS	
1	2685001/2685004	EXPEDIENTE DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
2	2685161/2685145	
3	2685032/2685014	
4	2685061/2685070	
5	2685024/2685050	
6	2685026/2685002	
7	2685073/2685079	
8	2685162/2685196	

Uy

15 de 19 *SM*




9	2685178/2685758
10	2685219/2685015
11	2685089/2685048
12	2685065/2685090
13	2685061/2685060
14	2685066/2685053
15	2685067/2685069
16	2685089/2685072
17	2685012/2685005
18	2685150/2685101
19	2685031/2685175
20	2685099/2685100
21	2685037/2685027
22	2685088/2685079
23	2685179/2685176
24	2685040/2685034
25	2685086/2685021
26	2685137/2685143
27	2685081/2685068
28	2685007/2685008
29	2685059/2685001
30	2685093/2685078
31	2685071/2685010
32	2685015/2685016
33	2685063/2685008
34	2685094/2685082
35	2685095/2685081
36	2685098/2685085
37	2685039/2685067
38	2685020/2685097
39	2685041/2685073
40	2685044/2685054
41	2685067/2685057
42	2685090/2685094
43	2685350/2685337
44	2685018/2685038
45	2685114/2685102
46	2685008/2685028
47	2685051/2685012
48	2685144/2685151

fu

16 de 15 *W*

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



SEGURO SOCIAL
En liquidación




40	2685124/2685112
50	2685080/2685076
51	2685011/2685011
52	2685142/2685113
53	2685383/2685382
54	2685121/2685120
55	2685153/2685105
56	2685074/2685017
57	2685110/2685119
58	2685178/2685188
59	2685108/2685131
60	2685130/2685141
61	2685036/2685053
62	2685129/2685109
63	2685040/2685147
64	2685361/2685305
65	2685384/2685371
66	2685359/2685362
67	2685177/2685125
68	2685123/2685117
69	2685360/2685397
70	2685138/2685156
71	2685393/2685398
72	2685159/2685127
73	2685148/2685128
74	2685370/2685381
75	2685006/2685083
76	2685391/2685384
77	2685130/2685119
78	2685126/2685122
79	2685175/2685154
80	2685133/2685134
81	2685111/2685155

El procedimiento de colocación de precintos de seguridad, se llevó a cabo en presencia de los funcionarios del ISS en L., delegados para la entrega, cabe anotar cada caja se selló con dos (2) precintos, ubicados en cada extremo de la misma logrando que la tapa quedara soportada con el precinto de seguridad que impida su apertura antes de que Colpensiones lo solicite.

10.- Se recomienda por parte de Colpensiones al ISS en L., dar cumplimiento al protocolo de transporte de la información de conformidad con lo emitido por el Archivo General de la Nación, toda vez que para



17 de 19 



el caso en concreto, la información llegó a las instalaciones del contratista de Colpensiones UT en Funza (Cundinamarca) sin precintos en el vehículo, por lo tanto, ante cualquier eventualidad por falta en el cumplimiento del protocolo, no será responsabilidad de Colpensiones.

11.- El inventario FUID definitivo entregado y recibido se encuentra debidamente suscrito por las partes y que hacen parte integral de ésta acta así:

- ✓ Expedientes de Prestaciones Económicas de Eva Radicados 3.500 unidades documentales (carpetas) en sesenta y dos (62) folios.
- ✓ Expedientes de Prestaciones Económicas de Eva Radicados 1.600 unidades documentales (carpetas) en treinta (30) folios.
- ✓ Expedientes de Prestaciones Económicas decididos de la Seccional Casanare en nueve (9) folios.
- ✓ Expedientes de Prestaciones Económicas decididos de la Seccional Caquetá en dieciséis (16) folios.
- ✓ Expedientes de Prestaciones Económicas decididos de la Seccional Meta en cuarenta y dos (42) folios.

12.- La información recibida queda sujeta a verificación por parte de COLPENSIONES y de aclaración y/o completitud por parte del ISS en L.


B. OBSERVACIONES POR PARTE DEL ISS EN LIQUIDACIÓN


1.- El ISS en L. manifiesta que el motivo por el cual existe ausencia de documentación física que sí aparece en el medio digital en relación de la cédula y tarjeta profesional de abogados, obedece a que los asegurados en el momento de radicar los expedientes no aportaban la totalidad de los documentos y al momento de radicarlos posteriormente éstos fueron digitalizados mas no anexados al físico. El ISS en L. se compromete hacer un riguroso análisis de las imágenes digitalizadas contra los expedientes físicos, con el fin de agilizar y depurar las futuras diligencias.

2.- En cuanto a la información entregada como cuerpo cierto se procedió a validar los datos de la carpeta con respecto a los datos registrados en el inventario FUID, por lo tanto la validación fue de cantidad más no de contenido.


En constancia de lo anterior firman los participantes, siendo las siete de la noche (7:00 p.m.) del día de hoy doce (12) de mayo de dos mil catorce (2014).

Entrega por parte del ISS – en liquidación –:

Firma 
Nombre: JUAN CARLOS CALLEJAS
Cédula: 79.956.339 de Bogotá
Cargo: Líder de entrega.
Dependencia: Área de entrega.

Firma 
Nombre: JUAN JAIRO PERALTA
Cédula: 1.109.244.007 de Tolima
Cargo: Líder de entrega.
Dependencia: Área de entrega.




15 de 19 



Firma 
Nombre: DIEGO GOMEZ GONZALEZ.
Cédula: 80.792.268 de Bogotá
Cargo: Analista. I
Dependencia: Área de Entrega.

Recibe por parte de COLPENSIONES:


Firma 
Nombre: MARTHA LUCIA GOMEZ
Cédula: 52.876.273 de Bogotá
Cargo: Profesional I
Dependencia: Gerencia de Reconocimiento

Contratista de Colpensiones -Unión Temporal Proceso Logístico de Administración y Gestión Documental 2012.

Firma 
Nombre: CESAR AUGUSTO COBOS JARA
Cédula: 80.235.002 de Bogotá
Cargo: Coordinador Técnico

Coordinación de Traspaso COLPENSIONES:

Firma 
Nombre: MARIBEL MOJICA ROJAS.
Cédula: 52.363.788 de Bogotá
Cargo: Profesional Máster
Dep. Vp. Administrativa y Financiera


Firma 
Nombre: MIGUEL ANGEL LEÓN HERNANDEZ.
Cedula: 79.554.701 de Bogotá D.C.
Cargo: Profesional Máster.
Dep. Vp. Jurídica y Sria. General.

Anexo lo enunciado: inventarios FICIAS en cinco cincuenta y nueve (159) folios.

Acta constante de diecinueve (19) folios.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA



19 de 19 

Tu futuro lo construimos entre los dos

Anexo 7 – Resultados de los Indicadores de seguimiento

1. Presentación

En el presente anexo exponen los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 31 de mayo de 2014 que hacen parte de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Para este informe se entrega un total de 18 indicadores, es decir dos adicionales a lo reportado en el IP10²⁰⁸, que corresponden a los objetos de seguimiento: i. historias laborales y ii. peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), de tal como se explicó en el capítulo 9 del presente informe.

Los indicadores se ordenan, con base en la cadena de valor del seguimiento definida, de la siguiente manera: seis indicadores (6) de reconocimiento de prestaciones; cuatro (4) de sentencias; dos (2) de tutelas; cuatro (4) de historias laborales; y dos (2) de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

La desagregación de los indicadores continúa siendo el planteado por la H. Corte Constitucional relacionada con grupos prioritarios de atención, al igual que la diferenciación entre la represa del ISS y Colpensiones en donde sea pertinente y la información se encuentre disponible.

El cálculo de los indicadores, como ha se ha señalado en informes anterior, en la mayoría de los casos es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); sin embargo 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.

Igualmente, se ha establecido que para facilitar una mejor comprensión de los resultados y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra el comportamiento de los indicadores a partir de enero de 2014 en los casos donde ha sido posible su cálculo. Cabe mencionar 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; todo lo anterior con el propósito de garantizar la trazabilidad de la información levantada.

²⁰⁸ Ver IP10, Anexo 4, páginas 214 – 258.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

En la presente sección se reportan los resultados de los indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas. En general se aprecia un mejoramiento continuo del desempeño de Colpensiones al respecto, asunto que contribuye en el propósito de garantizar los derechos de los ciudadanos, y cumplir con los compromisos adquiridos con la H. Corte Constitucional y con los entes de control.

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.²⁰⁹

Anexo 7 - 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	

²⁰⁹ 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 7 - Tabla No. 2
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	526.666	571.150	619.811	650.424	711.063
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	750.669	785.686	829.701	860.341	892.127
Cálculo (%)	70,16%	72,69%	74,70%	75,60%	79,70%

Anexo 7 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	abr-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	258.143	264.890	279.095	287.232	305.527
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	331.157	333.107	344.488	345.872	346.585
Cálculo (%)	77,95%	79,52%	81,02%	83,05%	88,15%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	268.523	306.260	340.716	363.192	405.536
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	419.512	452.579	485.213	514.469	545.542
Cálculo (%)	64,01%	67,67%	70,22%	70,60%	74,34%

Anexo 7 - Tabla No. 4
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
Escenarios (4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)

Registro de datos del indicador agregado (por escenarios)					
Variables	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	133.699	141.212	155.044	163.451	181.758
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	198.702	207.388	209.338	222.103	222.816
Cálculo (%)	67,29%	68,09%	74,06%	73,59%	81,57%

Anexo 7 - Tabla No. 5
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas de la Represa ISS
(Escenarios 4, 5, 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)
Desagregación del indicador por grupos

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)
Grupo 1					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	49.805	52.877	54.754	58.062	58.333
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	51.580	54.326	54.775	58.338	58.628
Cálculo (%)	96,56%	97,33%	99,96%	99,53%	99,50%
Grupo 2					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	11.341	12.069	12.547	12.791	12.811
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.358	12.498	12.564	12.812	12.826
Cálculo (%)	91,77%	96,57%	99,86%	99,84%	99,88%
Grupo 3					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	14.599	16.202	17.156	17.398	17.417
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	17.043	17.182	17.188	17.418	17.424
Cálculo (%)	85,66%	94,30%	99,81%	99,89%	99,96%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	57.954	60.064	70.587	75.200	93.197
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	117.721	123.382	124.811	133.535	133.938
Cálculo (%)	49,23%	48,68%	56,56%	56,31%	69,58%

Análisis: el cálculo del indicador a 30 de abril de 2014 devela que desde la entrada en operación de Colpensiones se ha recibido un total de 892.127 solicitudes de reconocimiento, de las cuales se han resuelto el 79.70%, es decir 711.063; y se tiene pendiente por atender 181.064 solicitudes, 28.553 menos de las pendientes al corte del mes anterior. Ello significa que el desempeño de la

entidad ha mejorado 4 puntos porcentuales con respecto a abril, de 9,5 puntos en lo corrido del presente año, y de 17 puntos en comparación con el resultado de octubre de 2013, fecha del primer cálculo del indicador (ver Tabla No. 2)

Es necesario señalar que por parte del ISS, Colpensiones ha recibido 346.585 solicitudes de reconocimiento de las cuales ha atendido el 88,15%, es decir 305.527 solicitudes. Entre tanto, se han radicado directamente en la entidad 545.542 solicitudes, y se ha resuelto 405.536 que corresponden al 74.34% (ver Tabla No. 3). Con respecto a los resultados reportados en abril se observa un incremento de 5,11 puntos porcentuales en la atención de solicitudes de la Represa ISS a 31 de mayo, y de 10 puntos frente a enero de 2014. Por su parte, de las solicitudes radicadas en Colpensiones, el incremento es de 3,34 puntos en el último mes, y de 10 puntos en comparación con el porcentaje de cumplimiento de enero de 2014. Ahora bien, frente al primer cálculo del indicador (octubre de 2013), el incremento ha sido de 23 puntos en la atención de la represa, y de 13,8 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 que se encuentran pendientes de resolver, las cuales constituyen los escenarios 5, 6, 7 y 8, así como los nuevos ingresos de marzo, abril y mayo. Al respecto, el resultado del indicador muestra que de un total de 222.816 solicitudes pendientes a 31 de mayo de 2014, Colpensiones ha decidido 181.758 solicitudes que corresponden al 81.57% (ver Tabla No. 4).

Vale decir que si bien en el mes anterior el indicador presentó un leve descenso, en el mes de mayo se revirtió esta tendencia, toda vez que hubo un incremento de 7,98 puntos porcentuales frente al reporte de abril; de 14,24 puntos en comparación con los resultados de enero; y de 39,7 puntos con respecto a lo resuelto a octubre de 2013. Ello evidencia el compromiso de Colpensiones en la evacuación de la represa del ISS.

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 uno (1), dos (2) y tres (3) se encuentran resueltas en el 99%, y del grupo cuatro (4) el 69,58%. Vale resaltar que este último grupo presentó un incremento de 13,27 puntos porcentuales solamente en el último mes (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 7 - 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 7 - Tabla No. 7
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	473.457	515.080	557.945	589.868	631.917
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	750.669	785.686	829.689	860.341	892.127
Cálculo (%)	63,07%	65,56%	67,25%	68,56%	70,83%

Anexo 7 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	224.397	230.291	240.745	246.066	255.467
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS)	331.157	333.107	344.476	345.872	346.585
Cálculo (%)	67,76%	69,13%	69,89%	71,14%	73,71%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	249.060	284.789	317.200	343.802	376.450

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	419.512	452.579	485.213	514.469	545.542
Cálculo (%)	59,37%	62,93%	65,37%	66,83%	69,00%

Anexo 7 - 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, abril y mayo)

Registro de datos del indicador agregado (escenarios)					
Variables	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	95.513	101.407	111.860	117.184	131.698
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	198.702	207.388	209.338	222.103	222.816
Cálculo (%)	48,07%	48,90%	53,44%	52,76%	59,11%

Anexo 7 - 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, abril y mayo)
Desagregación del indicador por grupos prioritarios

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)
Grupo 1					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	37.871	40.235	40.908	42.449	42.618
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	51.580	54.326	54.775	58.338	58.628
Cálculo (%)	73,42%	74,06%	74,68%	72,76%	72,69%
Grupo 2					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	9.513	10.061	10.304	10.449	10.462
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.358	12.498	12.564	12.812	12.826
Cálculo (%)	76,98%	80,50%	82,01%	81,56%	81,57%
Grupo 3					

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevos ingresos marzo y abril)	may-14 (Nuevos ingresos marzo, abril y mayo)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	11.966	13.250	13.797	13.924	13.938
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	17.043	17.182	17.188	17.418	17.424
Cálculo (%)	70,21%	77,12%	80,27%	79,94%	79,99%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	36.163	37.861	46.851	50.362	64.680
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	117.721	123.382	124.811	133.535	133.938
Cálculo (%)	30,72%	30,69%	37,54%	37,71%	48,29%

Análisis: el cálculo más reciente del indicador arroja que del total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones recibidas desde la entrada en operación hasta el 31 de mayo de 2014, Colpensiones ha resuelto mediante acto administrativo 631.917 solicitudes que corresponden al 70.83%. Devela además una tendencia creciente desde octubre de 2013, que se traduce en 2,27 puntos porcentuales más con respecto al mes de abril, 7,76 puntos más frente a enero de 2014, y 13 puntos más en comparación con octubre de 2013 (primer cálculo del indicador) (ver Tabla No. 7). Vale decir que esta tendencia es más notoria en el grupo de solicitudes de las Represa ISS, que en el grupo de Colpensiones, toda vez que el 73.71% de las solicitudes de reconocimiento de la Represa cuentan con un acto administrativo, mientras que de las solicitudes de Colpensiones es el 69% (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 31 de mayo de 2014, de las 222.816 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 8 + nuevos ingresos de marzo, abril y mayo), se han resuelto mediante acto administrativo el 59.11%, es decir 131.698 solicitudes. El 72.69% del grupo uno (1); el 81.57% del grupo dos (2); el 79.99% del grupo tres (3); y el 48.27% del grupo cuatro (4) (ver Tablas No. 9 y 10).

Es importante señalar que la desagregación del indicador presenta una tendencia creciente de 25 puntos porcentuales desde octubre de 2013, fecha del primer cálculo, de 11,04 puntos más solamente en lo corrido del año 2014, y de 6.35 puntos más en el último mes.

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 7 - 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 7 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	279.630	302.574	326.139	343.250	374.555
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos	473.457	515.080	557.945	589.868	631.917
Cálculo (%)	59,06%	58,74%	58,45%	58,19%	59,27%

Anexo 7 - Tabla No. 13
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	123.223	124.907	129.866	131.621	146.154
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	224.397	230.291	240.745	246.066	255.467
Cálculo (%)	54,91%	54,24%	53,94%	53,49%	57,21%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	156.407	177.667	196.273	211.629	228.401
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Colpensiones).	249.060	284.789	317.200	343.802	376.450
Cálculo (%)	62,80%	62,39%	61,88%	61,56%	60,67%

Análisis: el indicador muestra que a 31 de mayo de 2014 el 59% de los actos administrativos proferidos son positivos, lo que indica un comportamiento levemente creciente de 1,63 puntos porcentuales entre mayo de 2014 y octubre de 2013 (fecha del primer cálculo). Es decir que de los 631.917 actos administrativos decididos a 31 de mayo, 374.555 son positivos.

De modo que, de acuerdo al comportamiento del indicador, es posible concluir que en promedio de cada 100 decisiones de reconocimiento de prestaciones, Colpensiones concede 59 (ver Tabla No 12).

La desagregación del indicador por entrada muestra que de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, el 57.21% de los actos administrativos proferidos a 31 de mayo de 2014 conceden una prestación, es decir 146.154. Este último resultado devela un incremento significativo en el último mes de 3.72 puntos porcentuales con respecto al resultado del mes de abril, de 2,30 puntos frente a enero de 2014, y de 2.42 frente a octubre de 2013.

Por su parte, de las solicitudes radicadas en Colpensiones el 60.67% de lo proferido concede una prestación, lo que significa que de las 376.450 decisiones de reconocimiento se han concedido 228.401 prestaciones (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 fallas²¹⁰.

Anexo 7 - Tabla No. 14

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones 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 reconocimiento de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 7- Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	380.413	469.831	506.961	543.375	576.404
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. ²¹¹	444.781	473.456	515.080	557.945	589.868
Cálculo (%)	85,53%	99,23%	98,42%	97,39%	97,72%

²¹⁰Por 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).

²¹¹ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

Anexo 7- Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado		
Variables	abr-14	may-14
Represa ISS		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	236.524	242.637
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	240.745	246.066
Cálculo (%)	98,25%	98,61%
Colpensiones		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	306.205	333.767
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Colpensiones).	317.200	343.802
Cálculo (%)	96,53%	97,08%

Anexo 7 - Tabla No. 17
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados de la Represa ISS
Desagregación del indicador por grupos de prioridad (Escenarios 7, 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)
Represa ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	99.576	107.638	113.742
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	101.407	111.860	117.184
Cálculo (%)	98,19%	96,23%	97,06%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	39.115	40.497	41.131
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	40.235	40.908	42.449
Cálculo (%)	97,22%	99,00%	96,90%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	9.947	10.216	10.292

VIGILADO SISTEMA DE TRANSFERENCIA DE PAGOS

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	10.061	10.304	10.449
Cálculo (%)	98,87%	99,15%	98,50%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	12.921	13.675	13.769
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	13.250	13.797	13.924
Cálculo (%)	97,52%	99,12%	98,89%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	26.698	27.952	30.978
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	26.916	28.173	31.578
Cálculo (%)	99,19%	99,22%	98,10%
Auxilios			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	213	1.771	3.678
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	233	4.772	4.810
Cálculo (%)	91,42%	37,11%	76,47%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	10.682	13.527	13.894
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Represa ISS).	10.712	13.906	13.974
Cálculo (%)	99,72%	97,27%	99,43%

Análisis: el resultado del indicador arroja que el 97.72% de los actos administrativos proferidos entre octubre de 2012 y abril de 2014, a 31 de mayo de 2014 han sido notificados (ver Tabla No. 15). De manera que al corte del presente informe, Colpensiones ha notificado 576.404 actos administrativos de los 589.868 proferidos hasta el 30 de abril de 2014..

Se aprecia un leve ascenso en el último mes en el desempeño del proceso de notificaciones que no alcanza un punto porcentual, sin embargo, al comparar con enero de 2014 o con diciembre de 2013, se nota una tendencia creciente importante expresada en de 13,19 puntos porcentuales en lo corrido del año 2014 y de 20.29 con respecto a diciembre de 2013 (fecha del primer cálculo del indicador).

Ahora bien, la desagregación del indicador por entrada permite apreciar que aunque el desempeño es mejor para el grupo de solicitudes de la Represa del ISS frente a Colpensiones, la diferencia no es significativa, más aún si se tiene en cuenta que el volumen de actos

administrativos proferidos es mucho mayor en las solicitudes radicadas en Colpensiones que en las recibidas por el ISS. En efecto, de los 246.066 actos administrativos proferidos a 30 de abril de 2014 que corresponden a la repesa ISS, a 31 de mayo se han notificado 242.637 que equivale al 98.61%. Mientras que de las solicitudes radicadas en Colpensiones, a 30 de abril de 2014 se han proferido 343.802 actos administrativos de los cuales se ha notificado el 97.68%, es decir 333.767, (ver Tabla No. 16).

El indicador desagregado por grupos prioritarios se comporta de forma consecuente con los criterios establecidos por H. Corte Constitucional. De los 117.184 actos administrativos de reconocimiento proferidos a 30 de abril de 2014, que corresponden a las solicitudes pendiente de decisión de la repesa ISS (escenario 8 + nuevos ingresos de marzo, abril y mayo), se han notificado 113.742, es decir el 97% a 31 de mayo de 2014. Del grupo uno (1) se ha notificado el 97%; del grupo dos (2) el 98.5%; del grupo tres (3) el 98,9%; y del grupo cuatro (4) el 98% (ver Tabla No. 17).

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 (IP11).

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 económica²¹².

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.

²¹²Para 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 7 - Tabla No. 18
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 7 - Tabla No. 19
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	22.144	14.370	20.857	12.356	17.087
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina. ²¹³	23.176	14.397	20.925	12.377	17.177
Cálculo (%)	95,55%	99,81%	99,68%	99,83%	99,48%

²¹³ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

Anexo 7 - Tabla No. 20
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente - Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Represa ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	10.351	2.889	1.570	1.671	1.852
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	10.635	2.892	1.586	1.692	1.872
Cálculo (%)	97,33%	99,90%	98,99%	98,76%	98,93%
Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	11.793	11.481	19.287	10.685	15.235
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Colpensiones) que deben ingresar a la nómina en el mes.	12.541	11.505	19.339	10.685	15.305
Cálculo (%)	94,04%	99,79%	99,73%	100,00%	99,54%

Anexo 7 - Tabla No. 21
(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. Represa ISS. Escenarios 6, 7, 8 y nuevos ingresos de marzo y abril
Desagregación del indicador por grupos

Registro de datos del indicador desagregado				
VARIABLES	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevos entradas de marzo y abril)
Grupo 1				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	241	414	209	181
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	241	425	210	189

Registro de datos del indicador desagregado				
Variables	feb-14 (Escenario 6)	mar-14 (Escenario 7)	abr-14 (Escenario 8)	may-14 (Escenario 8 y nuevas entradas de marzo y abril)
Cálculo (%)	100,00%	97,41%	99,52%	95,77%
Grupo 2				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	223	179	112	29
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	223	181	113	31
Cálculo (%)	100,00%	98,90%	99,12%	93,55%
Grupo 3				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.253	329	312	39
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	1.255	332	314	40
Cálculo (%)	99,84%	99,10%	99,36%	97,50%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.019	608	720	1.594
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	1.020	608	735	1.603
Cálculo (%)	99,90%	100,00%	97,96%	99,44%
Indemnizados				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	153	40	318	9
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) que deben ingresar a la nómina en el mes.	153	40	320	9
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,38%	100,00%

Análisis: el comportamiento histórico del 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 99.48% de los actos administrativos proferidos positivos durante el mes de abril de 2014 que debían ingresar a la nómina, con corte a 31 de mayo de 2014, efectivamente ingresaron (ver Tabla No. 19). Es decir que de los 17.177 actos administrativos proferidos solo en el mes de abril de 2014, 17.087 ingresaron a la nómina; 1.852 de la represa ISS y 15.235 de Colpensiones (ver Tabla No. 20).

Si bien es cierto que el desempeño del indicador agregado es positivo, la desagregación por grupos de prioridad presenta un leve descenso con respecto al reporte del mes anterior. Como se puede observar del grupo uno (1) ingresaron a la nómina el 95.77% de los actos administrativos que conceden una prestación; del grupo dos (2) el 93,55%; del grupo tres (3) el 97.50%; y del grupo cuatro (4) el 99.44% (ver Tabla No. 21). No obstante, vale la pena señalar que el 100% de los actos administrativos que reconocen una indemnización y que han sido proferidos en el mes de abril, han ingresado a la nómina.

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 (IP11).

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 7 - 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 7 - Tabla No. 23
(%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	17.528	20.835	26.566	31.027	37.052
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	52.320	62.390	76.239	88.107	106.006
Cálculo (%)	33,50%	33,39%	34,85%	35,22%	34,95%

Análisis: el cálculo del indicador a 31 de mayo de 2014 arroja que el 34.95% de los recursos decididos generaron un cambio en la decisión inicial, lo cual muestra un leve descenso con respecto al mes anterior. Sin embargo, al observar el comportamiento del indicador desde su primer cálculo (octubre de 2013), se puede apreciar que en el promedio de recursos decididos que cambian la decisión inicial es de 32.57, es decir que de cada 100 recursos decididos aproximadamente 32 cambian el sentido de la primera decisión. Vale la pena señalar que el porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44%.

Sin embargo, es necesario aclarar que en sentido estricto dicho comportamiento no debe ser interpretado como un indicador de la calidad de los actos administrativos proferidos, dado que es posible que los cambios en la decisión obedezcan a la consideración afirmativa de pruebas allegadas por los afiliados a través del recurso, lo que cambia las condiciones fácticas de la decisión.

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 3 del presente informe (IP11).

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 7 - 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 7 - Tabla No. 25

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Registro de datos del indicador agregado 2014					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385	24.119	29.771
VARIABLE 2: Sentencias identificadas	37.015	38.030	41.525	47.346	54.761
Cálculo (%)	43.93%	45.69%	49.09%	50.94%	54.37%

Anexo 7 - Tabla No. 26

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas

Registro de datos del indicador desagregado 2014					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-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	10.925
VARIABLE 2: Sentencias identificadas	11.053	11.172	11.174	11.175	11.177

(Entregadas ISS).					
Cálculo (%)	85.97%	89.56%	94.75%	96.79%	97.75%
Entrada 2. Colpensiones					
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273	1.469	2.853	4.752	5.750
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Colpensiones).	12.856	13.561	15.475	16.785	17.058
Cálculo (%)	9.90%	10.83%	18.44%	28.31%	33.71%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias					
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192	234	1.160	2.494	6.788
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (PQRS).	7.814	7.630	9.091	13.329	20.218
Cálculo (%)	2.46%	3.07%	12.76%	18.71%	33.57%
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	6.308
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Halladas en la represa del ISS).	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 7 - Tabla No. 27

(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)²¹⁴

Registro de datos del indicador desagregado 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 1				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	391	483	504	518
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	679	669	641	626
Cálculo (%)	57.58%	72.20%	78.63%	82.75%
Grupo 2				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	16	15	15
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	25	22	20	19
Cálculo (%)	60.00%	72.73%	75.00%	78.95%

²¹⁴ Algunas de las cifras de las variables presentadas en esta desagregación pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente, ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguno de los cuatros (4) grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro, por lo cual es preciso reclasificarlo.

Registro de datos del indicador desagregado 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 3				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3	4	4	4
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	7	8	8	8
Cálculo (%)	42.86%	50.00%	50.00%	50.00%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.547	10.028	10.222	10.316
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	10.375	10.391	10.422	10.441
Cálculo (%)	92.02%	96.51%	98.08%	98.80%
Indemnizaciones				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	43	47	50	52
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	59	61	62	62
Cálculo (%)	72.88%	77.05%	80.65%	83.87%
Auxilios				
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7	9	21	20
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	27	23	22	21
Cálculo (%)	25.93%	39.13%	95.45%	95.24%

Análisis: el resultado del indicador agregado de alistamiento de sentencias para iniciar el proceso de cumplimiento con respecto a las sentencias identificadas, continúa mostrando una variación positiva, ocurriendo un incremento de 10,4 puntos porcentuales entre los meses de enero y mayo de 2014 (ver Tabla No. 25).

Según la desagregación por entradas (ver Tabla No. 26) se encuentra, tal como ha ocurrido en los meses analizados anteriormente, que el 100% de las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada cuatro), se encuentran listas para iniciar su proceso de cumplimiento. De la misma manera, con respecto a las sentencias entregadas por el ISS (entrada uno) se logró un alistamiento del 97.75%, ello significa una variación positiva de 11,78 puntos porcentuales entre los meses de enero y mayo de 2014.

Por su parte, las otras dos entradas correspondientes a las sentencias identificadas de Colpensiones (entrada dos) y las sentencias identificadas en PQRS (entrada tres), muestran variaciones positivas de 23,8 y 31,12 puntos porcentuales respectivamente, entre los meses de enero y mayo de 2014.

Ahora bien, según la clasificación ajustada por grupos prioritarios que corresponde a la entrada uno (1), es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 27), se encuentra que entre

los meses de febrero y mayo de 2014 todos los grupos, excepto el grupo tres (3) que se mantuvo en 50%, incluyendo las sentencias de auxilios e indemnizaciones mejoraron su nivel de alistamiento. Se destaca que el grupo cuatro (4), que cuenta con la mayoría de sentencias identificadas (93%), tiene un nivel de alistamiento del 98.8%, mientras el grupo uno (1) alcanzó el 82.75%.

Así entonces, se evidencia que un mejoramiento paulatino en el desempeño del alistamiento de sentencias, siendo los resultados en general favorables. Colpensiones continuará optimizando los mecanismos para el alistamiento de sentencias con el propósito de dar alcance oportunamente 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 7 - 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 7 - Tabla No. 29

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Registro de datos del indicador agregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.553	13.676	15.079	18.713	20.960
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	16.259	17.376	20.385	24.119	29.771
Cálculo (%)	77.21%	78.71%	73.97%	77.59%	70.40%

Anexo 7 - Tabla No. 30

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894	7.531	8.272	8.827	9.004
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Entregadas por el ISS).	9.502	10.006	10.587	10.816	10.925
Cálculo (%)	72.55%	75.26%	78.13%	81.61%	82.42%
Entrada 2. Colpensiones					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200	300	770	2.365	3.588
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Colpensiones).	1.273	1.469	2.853	4.752	5.750
Cálculo (%)	15.71%	20.42%	26.99%	49.77%	62.40%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167	178	252	1.464	2.060
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (PQRS).	192	234	1.160	2.494	6.788
Cálculo (%)	86.98%	76.07%	21.72%	58.70%	30.35%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	5.292	5.667	5.785	6.057	6.308
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 7 - 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 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 1				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	105	138	169
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	391	483	504	518
Cálculo (%)	7.67%	21.74%	27.38%	32.63%
Grupo 2				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	1	1	3
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	15	16	15	15
Cálculo (%)	13.33%	6.25%	6.67%	20.00%
Grupo 3				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1	1
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	3	4	4	4
Cálculo (%)	33.33%	25.00%	25.00%	25.00%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.484	8.145	8.661	8.800
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	9.547	10.028	10.222	10.316
Cálculo (%)	78.39%	81.22%	84.73%	85.30%
Auxilios				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0	0	2	5
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.	7	9	21	20
Cálculo (%)	0.00%	0.00%	9.52%	25.00%
Indemnizaciones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	20	24	26
VARIABLE 2: Sentencias listas para	43	47	50	52

Registro de datos del indicador desagregado 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
iniciar proceso de cumplimiento, entregadas por el ISS.				
Cálculo (%)	32.56%	42.55%	48.00%	50.00%

Análisis: el resultado agregado del indicador tuvo una disminución de 7,1 puntos porcentuales entre los meses de abril y mayo de 2014, lo que significa que se profirió el 70.40% 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 mantiene una variación positiva de 12 puntos porcentuales.

Según las entradas fijadas (ver Tabla No. 30) se encuentra una caída importante en los actos administrativo proferidos provenientes de PQRS (entrada 3), el cual pasó de 58,70% a 30,35% entre los meses de abril y mayo de 2014. Sin embargo, las otras entradas develan comportamientos positivos entre los meses señalados, en ese sentido se continúa destacando que la entrada cuatro (4), correspondiente a los actos administrativos proferidos de las sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se mantiene en un 100% de cumplimiento, como ha ocurrido durante los meses analizados anteriormente.

La entrada uno (1), que corresponde a los actos administrativos proferidos de sentencias a las entregadas por el ISS, se ubica en 82.42%; y la entrada dos (2), relacionada con los actos administrativos proferidos de sentencias contra Colpensiones, alcanzó un 62.40% es decir que ocurrió una variación positiva de 12 puntos porcentuales entre los meses de abril y mayo de 2014.

De otro lado, según la desagregación planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 31), a 31 de mayo se evidencia que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos continúa siendo el correspondiente al grupo cuatro (4) con un 85,30%. El resto de grupos, incluyendo la clasificación de auxilios e indemnizaciones, a pesar de que varía positivamente frente al mes de abril, aún no logran mejorar su desempeño, lo cual hace que Colpensiones siga promoviendo las acciones requeridas para su mejoramiento.

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.²¹⁵

Anexo 7 - 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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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 7 - Tabla No. 33
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Registro de datos del indicador agregado 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.624	13.413	14.367	17.841
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos ²¹⁶ .	12.553	13.676	15.079	18.713
Cálculo (%)	92.60%	98.08%	95.28%	95.34%

²¹⁵ 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).

²¹⁶ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

Anexo 7 - 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	may-14
Entrada 1. Entregadas por el ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234	7.493	7.841	8.659
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894	7.531	8.272	8.827
Cálculo (%)	90.43%	99.50%	94.79%	98.10%
Entrada 2. Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183	282	760	1.957
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200	300	770	2.365
Cálculo (%)	91.50%	94.00%	98.70%	82.75%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164	164	207	1.237
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167	178	252	1.464
Cálculo (%)	98.20%	92.13%	82.14%	84.49%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.043	5.474	5.559	5.988
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.292	5.667	5.785	6.057
Cálculo (%)	95.29%	96.59%	96.09%	98.86%

Anexo 7 - 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 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 1				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14	24	27	129
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30	30	105	138
Cálculo (%)	46.67%	80.00%	25.71%	93.48%
Grupo 2				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2	2	1	1
Cálculo (%)	50.00%	50.00%	100.00%	100.00%
Grupo 3				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	1	1	1
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6,211	7,455	7,797	8,505
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6,847	7,484	8,145	8,661
Cálculo (%)	90.71%	99.61%	95.73%	98.20%
Auxilios				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	0	0	0	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0	0	0	2
Cálculo (%)	N.A.	N.A.	N.A.	50.00%
Indemnizaciones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7	12	15	22

Registro de datos del indicador desagregado 2014				
Variables	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14	14	20	24
Cálculo (%)	50.00%	85.71%	75.00%	91.67%

Análisis: el resultado agregado del indicador de actos administrativos de sentencias notificadas a 31 de mayo de 2014 se mantuvo frente al mes de abril, siendo su nivel de cumplimiento de 95,34%% (ver Tabla No. 33). Con respecto a las entradas definidas (ver Tabla No. 34), se encuentra que se presentó una caída en lo correspondiente a las sentencias que ingresan a Colpensiones (entrada dos) entre los meses señalados de 15 puntos porcentuales; el resto de entradas muestran variaciones positivas oscilando de 2 a 3 puntos porcentuales.

De otra parte, conforme a la desagregación planteada con base en la entrada uno (1), es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 35) para analizar los grupos prioritarios, se evidencia que a 31 de mayo de 2014 se presentó un mejoramiento relevante en el grupo uno (1) de 67,76 puntos porcentuales frente al mes de abril; así mismo mejoró el desempeño del grupo cuatro(4) en 2,47 puntos frente a abril, ubicándose en 98.20%; cabe mencionar que la mayoría de actos administrativos de sentencias proferidos se ubican en el grupo cuatro (4) -8.661 que corresponde al 98% de tales actos administrativos-.,

El resto de grupos y la clasificación por indemnizaciones, si bien presenta actos administrativos que faltan ser notificados continúa siendo un número no considerable para plantear una tendencia estadística que permita conocer su nivel desempeño; Colpensiones desde luego sigue planteando acciones para dar alcance a éstos y lograr su respectiva notificación.

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.²¹⁷

²¹⁷ 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 7 - 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 7 - Tabla No. 37

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

Registro de datos del indicador agregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	9.627	12.508	13.351	15.070	17.634
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos ²¹⁸ .	9.667	12.553	13.676	15.079	18.713
Cálculo (%)	99.59%	99.64%	97.62%	99.94%	94.23%

Anexo 7 - 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 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Agregado. Entregadas ISS					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.176	6.869	7.156	8.036	8.187
VARIABLE 2: Actos administrativos	5.186	6.894	7.531	8.272	8.827

²¹⁸ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

Registro de datos del indicador desagregado 2014					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS					
Cálculo (%)	99.81%	99.64%	95.02%	97.15%	92.75%

Anexo 7 - 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 2014					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 1					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	49	25	25	72	109
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	49	30	30	105	138
Cálculo (%)	100.00%	83.33%	83.33%	68.57%	78.99%
Grupo 2					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	4	0	0	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4	2	2	1	1
Cálculo (%)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Grupo 3					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5	1	1	1	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	5	1	1	1	1
Cálculo (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.113	6.829	7.116	7.949	8.061
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	5.123	6.847	7.484	8.145	8.661
Cálculo (%)	99.80%	99.74%	95.08%	97.59%	93.07%
Auxilios					
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0	0	0	0	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	0	0	0	0	2
Cálculo (%)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	50.00%
Indemnizados					

Registro de datos del indicador desagregado 2014					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0	14	14	14	15
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	0	14	14	20	24
Cálculo (%)	N.A.	100.00%	100.00%	70.00%	62.50%

Análisis: el resultado del indicador a 31 de mayo de 2014 de manera agregada, muestra un descenso de 5,7 puntos porcentuales frente al mes de abril, lo cual ubica su nivel de desempeño en 94.23%.

En consonancia con lo anterior, la entrada uno (1) que corresponde a sentencias entregadas por el ISS, muestra una disminución de 4,40 puntos porcentuales entre los meses de mayo y abril, quedando en 92,75% (ver Tabla No. 38). Lo anterior 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 una disminución de 4,5 puntos porcentuales (ver Tabla 39), aspecto que impacta sobre el resultado de la entrada uno (1) y con ello desde luego el resultado agregado del indicador.

Por su parte, se resalta el desempeño del grupo uno (1), el cual tienen un nivel de cumplimiento de sentencias incluidas en nómina de 78,9%, lo que significa una variación positiva de 10 puntos porcentuales frente al mes de abril.. 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. Colpensiones buscará desde luego que los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregados por el ISS que aún no hayan sido incluidos en la nómina, se incorporados 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 7 - 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 7 - Tabla No. 41

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Registro de datos del indicador agregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	86.962	93.910	99.394	104.219	110.349
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	117.697	124.965	131.510	136.599	142.772
Cálculo (%)	73.89%	75.15%	75.58%	76.30%	77.29%

Anexo 7 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	29.763	31.300	32.605	34.104	36.021
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	32.984	34.862	36.378	37.938	40.412
Cálculo (%)	90.23%	89.78%	89.63%	89.89%	89.13%
Grupo 1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	11.535	12.164	12.774	13.234	13.966
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	13.586	13.982	14.372	14.600	14.984
Cálculo (%)	84.90%	87.00%	88.88%	90.64%	93.21%
Grupo 2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.829	2.942	3.044	3.122	3.236
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.152	3.221	3.279	3.329	3.404
Cálculo (%)	89.75%	91.34%	92.83%	93.78%	95.06%
Grupo 3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.828	4.022	4.212	4.380	4.543
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.427	4.554	4.645	4.704	4.819
Cálculo (%)	86.47%	88.32%	90.68%	93.11%	94.27%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	14.851	16.620	17.525	18.827	19.572
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	22.998	23.806	24.772	25.223	25.991
Cálculo (%)	64.58%	69.81%	70.75%	74.64%	75.30%
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	24.156	26.862	29.234	30.552	33.011
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	40.550	44.540	48.064	50.805	53.162
Cálculo (%)	59.57%	60.31%	60.82%	60.14%	62.10%

Análisis: el resultado del indicador agregado evidencia que entre los meses abril y mayo de 2014 se mantuvo la tendencia positiva histórica, se pasó de 76,30% a 77,29% respectivamente (ver Tabla No. 41). De esta manera, la variación positiva entre lo registrado a septiembre de 2013 y mayo de 2014 es de 57,77 puntos porcentuales.

Con respecto a la desagregación del indicador por los grupos prioritarios de atención (ver Tabla No. 42), se evidencia una leve disminución en el grupo cero (0) –grupo día a día de Colpensiones– mientras el resto de grupos presentan una evolución favorable, lo anterior entre los meses de abril y mayo de 2014. La variación más relevante fue la del grupo cuatro (1) que pasó de 90,64% a 93,21%, lo que representa un incremento de 2,5 puntos porcentuales.

De acuerdo con el resultado del indicador se encuentra que las acciones y mecanismos adoptados por Colpensiones relacionadas con la atención de tutelas de los diferentes grupos, han sido efectivos, siendo preciso continuar la dinámica técnica y operativa implementada de cara a lograr gradualmente la atención efectiva de las tutelas instauradas contra la entidad.

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 7 - 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 7 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados

Registro de datos del indicador agregado 2014					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	65.039	70.125	72.123	77.523	79.395
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	86.962	93.910	99.394	104.219	110.349
Cálculo (%)	74.79%	74.67%	72.56%	74.38%	71.95%

Anexo 7 - Tabla No. 45
(%) Trámites de tutelas cerrados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Registro de datos del indicador desagregado 2013					
VARIABLES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may.14
Grupo 0					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	23.777	25.079	25.473	27.303	27.846
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	29.763	31.300	32.605	34.104	36.021
Cálculo (%)	79.89%	80.12%	78.13%	80.06%	77.30%
Grupo 1					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.648	9.155	9.378	10.008	10.313
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	11.535	12.164	12.774	13.234	13.966
Cálculo (%)	74.97%	75.26%	73.41%	75.62%	73.84%
Grupo 2					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.098	2.204	2.242	2.381	2.415
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.829	2.942	3.044	3.122	3.236
Cálculo (%)	74.16%	74.92%	73.65%	76.27%	74.63%
Grupo 3					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.959	3.122	3.205	3.397	3.457
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.828	4.022	4.212	4.380	4.543
Cálculo (%)	77.30%	77.62%	76.09%	77.56%	76.10%
Grupo 4					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	11.438	12.745	13.211	14.376	14.686
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	14.851	16.620	17.525	18.827	19.572
Cálculo (%)	77.02%	76.68%	75.38%	76.36%	75.04%
En proceso de clasificación					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	16.119	17.820	18.614	20.058	20.678
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	24.156	26.862	29.234	30.552	33.011
Cálculo (%)	66.73%	66.34%	63.67%	65.65%	62.64%

Análisis: el resultado del indicador agregado muestra una disminución entre los meses de abril y mayo de 2014, éste pasa de 74,38% a 71,95% respectivamente (ver Tabla No. 44). Cabe decir que a pesar de lo anterior, la variación sigue siendo positiva frente al mes de septiembre de 2013 (64,45%), momento en que inicio el cálculo del indicador (variación positiva de 7.5 puntos porcentuales).

Con respecto a los grupos prioritarios (ver Tabla No. 45), se encuentra que todos los grupos tuvieron leves variaciones negativas frente al mes de abril, las cuales se encuentran entre 1 y 3 puntos porcentuales. Colpensiones, dado los resultados evidenciados, continuará implementando los mecanismos precisos para el 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 7 - 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 7 - Tabla No. 47

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas

Registro de datos del indicador agregado			
Variables	mar-14	abr-14	may-14
Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas.	942.954	1.000.316	1.027.493
Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	976.153	1.027.904	1.062.752
Cálculo (%)	96,60%	97,32%	96,68%

Anexo 7- 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	may-14
Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos.			
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	543.323	562.455	581.778
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	563.480	583.932	611.635
Cálculo (%)	96,42%	96,32%	95,12%
Solicitudes de reconocimiento Represa ISS.			
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	207.638	221.128	222.270
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	209.338	221.491	222.344
Cálculo (%)	99,19%	99,84%	99,97%
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	223.445
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	203.335	222.481	228.773
Cálculo (%)	94,42%	97,42%	97,67%

Anexo 7- Tabla No. 49
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas
Represa ISS. Escenario 8 y nuevas entregas de marzo, abril y mayo
Desagregación por grupos

Registro de datos del indicador desagregado			
VARIABLES	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevas entregas marzo y abril)	may-14 (Nuevas entregas marzo, abril y mayo)
Grupo 1			
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	54.482	58.111	58.412
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	54.775	58.111	58.416
Cálculo (%)	99,47%	100,00%	99,99%
Grupo 2			

Registro de datos del indicador desagregado			
VARIABLES	mar-14 (Escenario 8)	abr-14 (Nuevas entregas marzo y abril)	may-14 (Nuevas entregas marzo, abril y mayo)
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	12.551	12.796	12.817
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	12.564	12.796	12.817
Cálculo (%)	99,90%	100,00%	100,00%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	22.794	24.429	24.587
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	22.802	24.429	24.587
Cálculo (%)	99,96%	100,00%	100,00%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas.	117.811	125.792	126.454
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	119.197	126.155	126.524
Cálculo (%)	98,84%	99,71%	99,94%

Análisis: el reporte del indicador devela que a 31 de mayo de 2014 Colpensiones ha resuelto el 96.68% de las solicitudes de corrección de historia laboral que ha recibido desde su entrada en operación (ver Tabla No. 47).

De este modo, el 95.12% de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos han sido atendidas; el 97.67% de las solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento para los trámites de reconocimiento de prestaciones de Colpensiones; y el 99.97% 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 99.94% del grupo cuatro (4) (ver, Tabla No. 49).

Es importante resaltar que por estos tres conceptos -anteriormente descritos-, Colpensiones ha recibido 1.062.752 solicitudes de corrección de historia laboral desde su entrada en operación, de los cuales atendió 1.027.493, quedando pendientes de atención 35.259 solicitudes.

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 devala pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 7 - 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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 7 - Tabla No. 51
(%) Historias laborales corregidas

Registro de datos del indicador agregado			
Variables	mar-14	abr-14	may-14
Historias laborales corregidas.	135.033	183.082	236.211
Solicitudes corrección de historia laboral provenientes de PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS.	152.680	268.224	271.957
Cálculo (%)	88,44%	68,26%	86,86%

Anexo 7 - Tabla No. 52
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Registro de datos del indicador desagregado			
Variables	mar-14	abr-14	may-14
Corrección de historias laborales por PQRS			
Historias laborales corregidas.	21.863	24.849	28.175
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de PQRS).	25.933	29.046	31.250
Cálculo (%)	84,31%	85,55%	90,16%
Corrección de historias laborales por Tutelas			
Historias laborales corregidas.	16.972	17.645	18.426
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de Tutelas).	17.002	17.833	18.519
Cálculo (%)	99,82%	98,95%	99,50%

Registro de datos del indicador desagregado			
VARIABLES	mar-14	abr-14	may-14
Corrección de historias laborales por Correspondencia			
Historias laborales corregidas.	10.040	11.046	12.045
Solicitudes de corrección de historia laboral (provenientes de Correspondencia).	14.460	15.086	15.888
Cálculo (%)	69,43%	73,22%	75,81%
Corrección de historias laborales BEPS			
Solicitudes laborales corregidas.	86.158	129.542	177.565
Trámites de corrección de historia laboral (BEPS).	95.285	206.259	206.300
Cálculo (%)	90,42%	62,81%	86,07%

Análisis: el resultado de este indicador permite observar que desde la entrada en operación, Colpensiones ha recibido un total de 271.957 solicitudes de corrección de historia laboral a través de: PQRS, tutelas, correspondencia y BEPS, de las cuales ha resuelto 236.211, lo que corresponde al 86.86%. Ello refleja un incremento de 18 puntos porcentuales en el último mes. De este modo, por estos conceptos se encuentran pendientes de atender 35.746, es decir 49.396 menos de lo que se tenía por atender al corte del IP anterior (IP10) (ver Tabla No. 51).

Ahora bien, en la desagregación por entrada se puede apreciar que a 31 de mayo de 2014 ha sido atendido el 99.5% de los trámites de corrección de historia laboral que provienen de una acción de tutela; el 90.165% de los radicados a través de PQRS; el 75.81% de lo allegado por correspondencia; y el 86% de los de BEPS (ver Tabla No. 52).

Vale la pena señalar que el indicador presenta un comportamiento variable por lo que no se puede determinar claramente una tendencia, ello se explica dado que la gestión de las solicitudes responde a los criterios de prioridad definidos por la entidad en cada periodo.

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 respuesta²¹⁹.

Anexo 7 - 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 7 - Tabla No. 54
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Registro de datos del indicador agregado			
Variabes	mar-14	abr-14	may-14
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	20.885	19.806	13.249
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) ²²⁰ .	22.705	24.147	20.452
Cálculo (%)	91,98%	82,02%	64,78%

Análisis: el resultado de este indicador muestra que a 31 de mayo de 2014, Colpensiones resolvió el 64.78% de las solicitudes de corrección de historia laboral que radicaron directamente los ciudadanos en el mes de abril. Específicamente, durante el mes de abril fueron radicadas 20.452 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 13.249 fueron resueltas durante los meses de abril y mayo de 2014; quedan por tanto pendientes por atender 7.203 (ver Tabla No. 54).

²¹⁹ 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.

²²⁰ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

El indicador presenta una caída de 17 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, que obedece a la priorización de las solicitudes del área de reconocimiento para el proceso de decisión, así como a la prioridad de los trámites de tutela y de PQRS realizados en los meses de abril y mayo, los cuales en todo caso corresponden también a solicitudes de corrección de historia laboral de los ciudadanos.

Indicador No. 4: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos²²¹. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad²²².

**Anexo 7 - Tabla No. 55
Metadatos clave del indicador**

Indicador No. 4: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas.				Gerencia Nacional de Operaciones	

²²¹ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

²²² Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

Anexo 7 - Tabla No. 56
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	may-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas ²²³ .	562.455
Cálculo (%)	5,43%

Análisis: el primer cálculo del indicador a 31 de mayo de 2014 muestra que desde la entrada en operación de Colpensiones, del total de historias laborales corregidas a partir de una solicitud expresa de ciudadanos con corte al 30 de abril de 2014, el 5.43% ha generado una nueva solicitud de corrección (ver Tabla No. 56).

Los detalles del proceso de corrección de historia laboral, así como la explicación de las necesidades de reprocesamiento y las acciones emprendidas por la entidad para mejorar los niveles de calidad en esta materia, se detallan en el capítulo 2 del presente informe (IP11).

²²³ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

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 PQRS²²⁴.

Anexo 7 - Tabla No. 57

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
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 7 - Tabla No. 58

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

Registro de datos del indicador agregado					
Variables	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas	547.189	592.979	639.912	681.437	737.002
VARIABLE 2: PQRS recibidas	616.608	662.400	703.472	745.498	792.180
Cálculo (%)	88,74%	89,52%	90,96%	91,41%	93,03%

Análisis: el comportamiento del indicador muestra un desempeño positivo de Colpensiones en la respuesta de PQRS, toda vez que a 31 de mayo de 2014 el 93.03% de las PQRS radicadas en la entidad desde su entrada en operación, se encuentran resueltas (ver Tabla No. 58). Se observa un incremento de 1,63 puntos porcentuales con respecto a la gestión de abril, de 4,29 frente a la de enero y de 7,83 puntos desde el primer cálculo del indicador en el mes de noviembre de 2013. Los detalles de este asunto se encuentran en la sección 6.3 del presente informe (IP11).

²²⁴ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones²²⁵.

El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad mensualmente, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.²²⁶

Anexo 7 - Tabla No. 59

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

Anexo 7 - Tabla No. 60

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

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	may-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	34.704
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente. ²²⁷	40.614
Cálculo (%)	85,45%

Análisis: el primer cálculo del indicador permite apreciar que el 85,45% de las PQRS recibidas durante el mes de abril de 2014, han sido atendidas al corte del 31 de mayo. Así entonces, de las 40.614 PQRS recibidas en abril se encuentran pendientes por responder 5.910. Sobre el particular se puede ampliar la información en la sección 6.3 del presente informe (IP11).

²²⁵ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

²²⁶ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

²²⁷ Datos correspondientes al mes anterior del reporte.

Anexo 8 – Cuadros principales

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

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones - Corte a 31 de mayo 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	28/02/2014				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.		33.494	83.925	88.130	89.100
Subtotal		83.507	164.906	172.136	173.627
Pendientes Grupo 1.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 2.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 3.		0	0	0	0
Pendientes Grupo 4.		15.460	33.796	35.252	35.711
Subtotal		15.460	33.796	35.252	35.711

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 8 - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		may-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
TOTAL	209.338	155.044	54.294	159.045	50.293	173.627	35.711	82,94%	
Grupo 4 (corriente)									
	124.811	70.587	54.224	74.518	50.293	89.100	35.711	71,39%	31 de julio

Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	mar-14		abr-14		may-14		Avance	Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes		
Grupo 4 (corriente)									
Reliquidaciones	102.754	48.619	54.135	52.463	50.291	67.045	35.709	65,25%	31 de julio
Indemnizaciones Sustitutivas	16.443	16.391	52	16.441	2	16.441	2	99,99%	31 de julio
Auxilios Funerarios	5.614	5577	37	5614	0	5.614	0	100,00%	
Total Grupo 4	124.811	70.587	54.224	74.518	50.293	89.100	35.711	71,39%	

Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante marzo de 2014.

Estado de atención - Corte Mayo de 2014

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	291	31	260	260	0	100,00%
Grupo 1 Mayor A 74	953	53	900	900	0	100,00%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	1.242	96	1.146	1.146	0	100,00%
Grupo 1 Sin Información	89	5	84	84	0	100,00%
Grupo 1 Sobrevivientes	487	36	451	450	1	99,78%
Grupo 1 Subsidiado	241	23	218	218	0	100,00%

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Marzo	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 1						
Subtotal Grupo 1	3.303	244	3.059	3.058	1	99,97%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	188	15	173	172	1	99,42%
Grupo 2 Sobrevivientes	44	8	36	36	0	100,00%
Subtotal Grupo 2	232	23	209	208	1	99,52%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	213	16	197	197	0	100,00%
Subtotal Grupo 3	213	16	197	197	0	100,00%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	6.956	687	6.269	3.426	2.843	54,65%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	1.248	38	1.210	133	1.077	10,99%
Grupo 4 Indemnizaciones	499	62	437	285	152	65,22%
Subtotal Grupo 4	8.703	787	7.916	3.844	4.072	48,56%
TOTAL	12.451	1.070	11.381	7.307	4.074	64,20%

Capítulo 2.2 - 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	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	23	2	21	20	1	95,24%
Grupo 1 Mayor A 74	243	2	241	225	16	93,36%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	137	5	132	127	5	96,21%
Grupo 1 Sin Información	13	0	13	9	4	69,23%
Grupo 1 Sobrevivientes	72	3	69	61	8	88,41%
Grupo 1 Subsidiado	30	2	28	24	4	85,71%
Subtotal Grupo 1	518	14	504	466	38	92,46%
Grupo 2						

Grupos por Prioridad	Nuevas entregas Abril	Trámites diferentes a reconocimiento	Trámites de reconocimiento	Decididos	Pendientes de decisión	Avance
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	34	1	33	32	1	96,97%
Grupo 2 Sobrevivientes	6	0	6	6	0	100,00%
Subtotal Grupo 2	40	1	39	38	1	97,44%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	33	0	33	29	4	87,88%
Subtotal Grupo 3	33	0	33	29	4	87,88%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	462	44	418	203	215	48,56%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	341	9	332	16	316	4,82%
Grupo 4 Indemnizaciones	60	2	58	11	47	18,97%
Subtotal Grupo 4	863	55	808	230	578	28,47%
TOTAL	1.454	70	1.384	763	621	55,13%

Capítulo 2.2 - Cuadro 8. Resumen del ingreso de expedientes provenientes del ISS en L. durante mayo de 2014
Estado de atención

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Grupo 1						
Grupo 1 Invalidez	109	88	21	7	14	33,33%
Grupo 1 Mayor A 74	573	488	85	15	70	17,65%
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	528	420	108	7	101	6,48%
Grupo 1 Sin Información	37	31	6	1	5	16,67%
Grupo 1 Sobrevivientes	204	151	53	2	51	3,77%
Grupo 1 Subsidiado	89	72	17	2	15	11,76%
Subtotal Grupo 1	1540	1250	290	34	256	11,72%
Grupo 2						
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	49	39	10	1	9	10,00%

Grupos por Prioridad	Nuevas Entregas Mayo	Trámites diferentes a Reconocimiento	Trámites de Reconocimiento	Decididos	Pendientes de Decisión	Avance
Grupo 2 Sobrevivientes	8	4	4	0	4	0,00%
Subtotal Grupo 2	57	43	14	1	13	7,14%
Grupo 3						
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	66	60	6	3	3	50,00%
Subtotal Grupo 3	66	60	6	3	3	50,00%
Grupo 4						
Grupo 4 Corriente	5347	5046	301	23	278	7,64%
Grupo 4 Auxilios Funerarios	150	73	77	0	77	0,00%
Grupo 4 Indemnizaciones	521	496	25	0	25	0,00%
Subtotal Grupo 4	6018	5615	403	23	380	5,71%
TOTAL	7.681	6968	713	61	652	8,56%

**Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la repesa del ISS por grupo de prioridad. Escenario 8
Corte a 31 de mayo de 2014**

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		Avance
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
TOTAL	222.816	6.839	66.176	13.832	54.294	8.137	58.652	18.307	41.058	81,6%
Grupo 1	58.628	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276	271	295	99,5%
Grupo 2	12.826	712	429	478	17	242	21	20	15	99,9%
Grupo 3	17.424	1.592	980	954	32	241	20	19	7	99,9%
Grupo 4 (corriente)	133.938	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335	17.997	40.741	69,6%

* El inventario inicial corresponde al total recibido a 31 de mayo (Escenario 8 + entregas de marzo, abril y mayo)

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		%
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Grupo 1										
Mayores de 74 años	6.739	554	380	501	7	988	151	150	86	98,72%
Invalidez	4.735	143	121	157	0	271	5	11	15	99,68%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.478	1.167	497	682	8	1.218	56	58	106	99,58%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.080	598	243	273	4	482	39	32	60	99,60%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.624	218	116	149	1	225	16	14	19	98,83%
Sin Información	4.972	113	91	115	1	86	9	6	9	99,82%
Total Grupo 1	58.628	2.793	1.449	1.877	21	3.270	276	271	295	99,50%
Grupo 2										
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.629	452	327	328	16	204	16	15	11	99,87%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.197	260	102	150	1	38	5	5	4	99,90%
Total Grupo 2	12.826	712	429	478	17	242	21	20	15	99,88%
Grupo 3										
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.729	847	727	704	29	238	20	19	7	99,94%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	745	253	250	3	3	0	0	0	100,00 %
Total Grupo 3	17.424	1.592	980	954	32	241	20	19	7	99,96%
Grupo 4 (corriente)										
Reliquidaciones	109.742	1.512	54.206	1.402	54.135	4.166	56.435	17.691	39.045	64,42%

Población	Inventario	feb-14		mar-14		abr-14		may-13		%
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.963	139	3.765	3.811	52	122	417	90	226	98,67%
Auxilios Funerarios	7.233	91	5.347	5.310	37	96	1.483	216	1.470	79,68%
Total Grupo 4	133.938	1.742	63.318	10.523	54.224	4.384	58.335	17.997	40.741	69,58%

**Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS
- Corte a 31 de mayo de 2014**

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	188	898	4.391	35.481	49	41.007
mar-14	3.083	38	91	1.543	50	4.805
abr-14	12	63	69	1.754	6	1.904
may-14	5	58	19	1.947	11	2.040
Total general	3.288	1.057	4.570	40.725	116	49.756
% Total	6,61%	2,12%	9,18%	81,85%	0,23%	100%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	45	1.504	16.101	42.644	101	60.395
mar-14	1.455	95	422	2.837	837	5.646
abr-14	26	196	1.156	1.978	44	3.400
may-14	20	606	792	10.821	254	12.493
Total general	1.546	2.401	18.471	58.280	1.236	81.934
% Total	1,89%	2,93%	22,54%	71,13%	1,51%	100%

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

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	11	15	3	1	30	0,06%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	1	30	3	42	76	0,14%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	0	0	39	0	39	0,07%
Niega incompatibilidad	166	2.430	3.106	9	5.711	10,89%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	175	12	17	1	205	0,39%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	0	0	64	0	64	0,12%
No cumple la edad requerida por la norma	42	116	511	10	679	1,29%
No cumple el tiempo requerido por la norma	1.353	11.613	29.883	1.925	44.774	85,39%
Por competencia	3	67	213	25	308	0,59%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	0	70	9	312	391	0,75%
Se niega por falta de completitud documental	7	11	66	0	84	0,16%
Se niega por prescripción del derecho	0	14	2	32	48	0,09%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	0	0	2	0	2	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	1	0	20	1	22	0,04%
Total General	1.759	14.378	33.938	2.358	52.433²²⁸	

²²⁸ El cálculo se hace sobre una muestra de 52.433 decisiones que niegan la prestación de un total de 81.934; es decir, una muestra del 64% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 64% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Capítulo 2.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
Acumulado feb-14				
Decididas	7.924	18.855	108.248	135.027
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
Pendientes	3.513	9.670	25.731	38.914
may-14				
Decididas	554	2981	5.727	9.262
Pendientes	3.271	8.743	22.581	34.595
Tramites en proceso de validación	489	2.602	8.455	11.546
TOTAL DECIDIDAS	9.292	24.344	122.620	156.256
% Total	5,9%	15,6%	78,5%	100,0%

Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Acumulado feb-14						
Decididas	14.556	75.275	41.054	35.818	4.529	171.232
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
may-14						
Decididas	66	5.743	7.707	11.596	1.374	26.486
Pendientes	4.858	15.351	34.399	35.853		90.461

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados	Otras solicitudes
Trámites en proceso de validación	624	4.895	5.064	4.309		14.892
TOTAL DECIDIDAS	25.322	92.540	61.114	62.304	8.000	249.280
% Total	10,2%	37,1%	24,5%	25,0%	3,2%	100,0%

Panel C. Total de trámites por término

	En término	Fuera de término	TOTAL
Acumulado feb-14			
Decididas	157.836	143.894	301.730
mar-14			
Decididas	5.033	28.461	33.494
Pendientes			
abr-14			
Decididas	11.070	16.868	27.938
Pendientes			
may-14			
Decididas	11.110	23.264	34.374
Pendientes			125.056
Trámites en proceso de validación			26.438
TOTAL DECIDIDAS	185.049	212.487	397.536²²⁹
% Total	46,5%	53,5%	100,0%

²²⁹ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 8.000 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

Capítulo 2.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de mayo de 2014²³⁰

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	12.800	5.957	11.844	78.669	68.397	177.667
mar-14	7.890	487	312	2.371	7.546	18.606
abr-14	42	179	1085	7.877	6.173	15.356
may-14	56	635	1945	8.496	5.640	16.772
Total general	20.788	7.258	15.186	97.413	87.756	228.401
% Total	9,1%	3,2%	6,6%	42,6%	38,4%	100,0%

Panel B. Decisiones que niegan una prestación pensional

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a feb-14	2.261	6.313	10.138	77.263	11.147	107.122
mar-14	3.865	261	381	2.666	6.632	13.805
abr-14	26	362	1.994	8.415	449	11.246
may-14	29	700	3.599	10.820	728	15.876
Total general	6.181	7.636	16.112	99.164	18.956	148.049
% Total	4,2%	5,2%	10,9%	67,0%	12,8%	100,0%

²³⁰ 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 D. 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	0,19%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	383	0,47%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	120	0,15%
Niega incompatibilidad	5.745	7,10%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.103	1,36%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	62	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4.112	5,08%
No cumple el tiempo requerido por la norma	66.046	81,60%
Por competencia	475	0,59%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	2.182	2,70%
Se niega por falta de completitud documental	75	0,09%
Se niega por prescripción del derecho	449	0,55%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	29	0,04%
Total General	80.938²³¹	100,00%

Panel E. Causales de negación de una prestación pensional por primera vez por tipo de prestación

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
El estado de invalidez es de origen profesional	119	15	0	16	150
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado	0	30	0	353	383
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de la solicitud	4	0	116	0	120

²³¹ El cálculo se hace sobre una muestra de 80.938 decisiones que niegan la prestación de un total de 148.049; es decir, una muestra del 54,7% la cual es representativa, por lo cual estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 54,7% permite efectuar inferencias estadísticas del 99,73% de la población, con un nivel de confianza del 90% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 10%.

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total
Niega incompatibilidad	213	1.043	1.409	3.080	5.745
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	738	8	12	345	1.103
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	1	0	61	0	62
No cumple la edad requerida por la norma	9	23	541	3.539	4.112
No cumple el tiempo requerido por la norma	2.663	6.102	51.162	6.119	66.046
Por competencia	0	12	218	245	475
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	36	1	2.144	2.182
Se niega por falta de completitud documental	1	9	59	6	75
Se niega por prescripción del derecho	0	11	1	437	449
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad	0	0	7	0	7
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado	0	0	2	27	29
Total General	3.749	7.289	53.589	16.311	80.938
% Total	4,6%	9,0%	66,2%	20,2%	100,0%

Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las reliquidaciones pendientes en el día a día - Corte a 31 de mayo de 2014

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado feb-14	5	2	6	115	23.793	23.921
mar-14	3	0	0	1	5.655	5.659
abr-14	2	0	1	2	4.758	4.763
may-14	3	0	0	4	5.812	5.819
Total	13	2	7	122	40.018	40.162

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A. Total de Recursos resueltos

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	708	2.285	2.957	4.092	31.012	25.532	66.586
mar-14	1208	2730	37	385	3.225	6880	14.465
abr-14	35	82	131	872	3.648	7.364	12.132

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
may-14	28	130	313	1587	5649	10659	18.366
Total	1.979	5.227	3.438	6.936	43.534	50.435	111.549

Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	292	1.048	766	1.185	8.847	8.314	20.452
mar-14	582	789	8	115	1.086	3.534	6.114
abr-14	21	35	22	208	1.020	3.155	4.461
may-14	19	74	86	395	1.599	3.852	6.025
Total	914	1.946	882	1.903	12.552	18.855	37.052
% Recursos cambian decisión	47,1%	38,8%	28,7%	28,6%	31,0%	38,7%	35,0%

Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado feb-14	388	1.047	1.852	2.725	19.566	15.921	41.499
mar-14	614	1918	29	251	2.073	3289	8.174
abr-14	14	46	96	642	2.423	4.186	7.407
may-14	9	53	219	1136	3933	6524	11.874
Total	1.025	3.064	2.196	4.754	27.995	29.920	68.954
% Recursos confirman decisión	52,9%	61,2%	71,3%	71,4%	69,0%	61,3%	65,0%

Panel D. Causales cambio de decisión recursos

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Aparece el retiro del sistema	413	10,5%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS	28	0,7%
Aportó las pruebas faltantes	591	15,0%
Aumentó de semanas	1.667	42,3%
Cambia fecha de causación	168	4,3%
Cambio de IBL	171	4,3%
Tiene la edad requerida	895	22,7%

Causal Cambio de Decisión	cantidad	participación
Tiene la PCL que acredita la Invalidez	6	0,2%
Total general	3.939	100%

Panel E. Causales cambio de decisión recursos por tipo de prestación

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
Aparece el retiro del sistema		1			412	413
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			28			28
Aportó las pruebas faltantes	19	43	65	241	223	591
Aumentó de semanas		75	53	45	1.494	1.667
Cambia fecha de causación		1	7	3	157	168
Cambio de IBL		2	3	4	162	171
Tiene la edad requerida	2	47	24	42	780	895
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			3	3		6
Total general	21	169	183	338	3.228	3.939
% Total	0,5%	4,3%	4,6%	8,6%	81,9%	100,0%

Capítulo 2.3 – Cuadro 6. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Panel A. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de mayo de 2014

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	206.799	37,1%	160.658	39,6%	85.818	70.438	4.402	46.141	30,5%	26.678	38,3%	19.463	23,8%
Pensión de invalidez	13.332	2,4%	9.572	2,4%	6.163	3.129	280	3.760	2,5%	2.669	3,8%	1.091	1,3%
Pensión de sobrevivientes	36.582	6,6%	25.237	6,2%	3.013	21.331	893	11.345	7,5%	3.573	5,1%	7.772	9,5%
Pensión de Vejez	156.885	28,2%	125.849	31,0%	76.642	45.978	3.229	31.036	20,5%	20.436	29,4%	10.600	12,9%
Otras solicitudes	350.231	62,9%	244.878	60,4%	99.231	142.049	3.598	105.353	69,5%	42.936	61,7%	62.417	76,2%
Auxilios funerarios	31.111	5,6%	25.629	6,3%	5.577	19.745	307	5.482	3,6%	2.951	4,2%	2.531	3,1%
Indemnizaciones	113.049	20,3%	92.803	22,9%	67.785	24.755	263	20.246	13,4%	17.110	24,6%	3.136	3,8%
Recursos	103.605	18,6%	64.142	15,8%	16.299	44.815	3.028	39.463	26,0%	12.287	17,7%	27.176	33,2%

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reliquidaciones	102.466	18,4%	62.304	15,4%	9.570	52.734	0	40.162	26,5%	10.588	15,2%	29.574	36,1%
TOTAL	557.030	100,0%	405.536	100,0%	185.049	212.487	8.000	151.494	100,0%	69.614	100,0%	81.880	100,0%

**Panel B. Solicitudes radicadas ante Colpensiones durante los meses de febrero a mayo
Corte a 31 de mayo de 2014 (Incluye recursos)**

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	10.427	10.257	9.787	9.406
Pensión de invalidez	867	796	762	673
Pensión de sobrevivientes	1.759	1.986	1.952	1.787
Pensión de Vejez	7.801	7.475	7.073	6.946
Otras solicitudes	22.640	22.377	19.469	21.667
Auxilios funerarios	1.590	1.408	1.415	1.553
Indemnizaciones	7.781	7.198	6.900	6.855
Recursos	9.971	6.734	5.590	5.248
Reliquidaciones	3.298	7.037	5.564	8.011
TOTAL	33.067	32.634	29.256	31.073

**Panel C. Solicitudes vencidas
Corte al final de cada mes 31 de mayo de 2014**

Tipo de Pendientes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Reconocimiento de Prestaciones	14.609	18.223	19.840	19.463	
Pensión de invalidez	396	641	932	1.091	oct/2014
Pensión de sobrevivientes	8.041	9.244	9.193	7.772	oct/2014

Tipo de Pendientes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Fecha probable en la que se respetarán los plazos legales
Pensión de Vejez	6.172	8.338	9.715	10.600	oct/2014
Otras solicitudes	74.981	61.367	65.725	62.417	
Auxilios funerarios	8.755	89	1.206	2.531	oct/2014
Indemnizaciones	3.072	307	1.936	3.136	oct/2014
Recursos	29.636	27.753	29.635	27.176	oct/2014
Reliquidaciones	33.518	33.218	32.948	29.574	oct/2014
TOTAL	89.590	79.590	85.565	81.880	

**Panel D. Recursos fuera de término
Corte a 31 de mayo de 2014**

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	24.245	27.543	28.677	25.467
Pensión de invalidez	942	1.172	1.311	1.096
Pensión de sobrevivientes	4.082	4.619	4.622	3.816
Pensión de Vejez	19.221	21.752	22.744	20.555
Otras solicitudes	38.302	32.914	33.649	31.157
Auxilios funerarios	995	25	145	374
Indemnizaciones	4.396	185	813	1.335
Reliquidaciones	32.911	32.704	32.691	29.448
TOTAL	62.547	60.457	62.326	56.624

Panel E. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina

Corte a 31 de mayo de 2014

Tipo de Solicitud	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Reconocimiento de Prestaciones	9.371	10.191	18.882	10.299
Pensión de invalidez	151	213	652	279
Pensión de sobrevivientes	3.372	3.836	5.552	3.250
Pensión de Vejez	5.848	6.142	12.678	6.770
Otras solicitudes	7.311	5.880	10.257	5.606
Auxilios funerarios	973	23	1.106	367
Indemnizaciones	778	54	1.161	508
Otras solicitudes	5.560	5.803	7.990	4.731
TOTAL	16.682	16.071	29.139	15.905

Capítulo 2.3 – Cuadro 7. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de mayo 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	10.262	597	3.397	6.268	2.505	2.976	13.052	11.366	40.161	19.635	6.828
2 meses	4.639	273	1.552	2.814	1	147	3.875	4.460	13.122	7.203	14.514
3 meses	2.350	149	1.234	967	3	2	2.705	3.290	8.350	2.266	5.047
4 meses	950	57	660	233	1	0	2.356	3.045	6.352	547	3.631
5 meses	509	4	449	56	1	0	1.968	2.729	5.207	85	1.862
6 meses	308	5	267	36	1	0	1.650	2.530	4.489	31	2.009
7 meses	73	1	50	22	2	0	291	348	714	19	3.617
8 meses	101	2	61	38	0	1	631	856	1.589	22	3.276
9 meses	67	2	31	34	0	0	295	312	674	18	2.951
10 meses	54	0	19	35	1	2	117	205	379	26	2.214
11 meses	54	0	17	37	1	0	117	183	355	5	2.062
12 meses	38	1	7	30	0	2	44	63	147	-	2.641

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*
13 meses	19	0	9	10	6	0	33	73	131	-	2.776
14 meses	14	0	5	9	1	4	20	57	96	-	395
15 meses	14	0	3	11	0	2	10	29	55	-	12
16 meses	3	0	3	0	2	0	7	20	32	-	572
17 meses	8	0	8	0	6	0	5	8	27	-	682
Total	19.463	1.091	7.772	10.600	2.531	3.136	27.176	29.574	81.880	29.857	55.178

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral - Corte mayo de 2014

	Acumulado a feb-14	% acumulado a feb-14	mar-14	% mar-14	abr-14	% abr-14	may-14	% may-14
Solicitudes radicadas por Represa ISS		21%		20%		19%		19%
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		22%		21%		22%		21%
Entregadas por el ISS en el mes	207.388		1.950		12.153		853	
Total Acumulado recibidas del ISS	207.388		209.338		221.491		222.344	
Decididas durante el mes	205.743		1.895		13.490		1.142	
Por decidir al corte	1.645		1.700		363		74	
Solicitudes radicadas en Colpensiones		36%		37%		38%		39%
Nuevas Radicaciones en el mes	341.406		24.147		20.452		27.703	
Total radicadas	341.406		365.553		386.005		413.708	
Decididas durante el mes	314.715		30.681		19.132		19.323	
Por decidir al corte	26.691		20.157		21.477		29.857	
Para reconocimiento Colpensiones		21%		21%		22%		22%
Nuevas Radicaciones en el mes	203.335		0		19.146		6.292	
Total radicadas	203.335		203.335		222.481		228.773	
Decididas durante el mes	175.094		16.899		24.740		6.712	
Por decidir al corte	28.241		11.342		5.748		5.328	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%

	Acumulado a feb-14	% acumulado a feb-14	mar-14	% mar-14	abr-14	% abr-14	may-14	% may-14
Entregadas en el mes	950.056		26.097		51.751		34.848	
Total Acumulado	950.056		976.153		1.027.904		1.062.752	
Decididas durante el mes	893.479		49.475		57.362		27.177	
Por decidir al corte	56.577		33.199		27.588		35.259	

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Acumulado de corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) - Corte a 31 de mayo de 2014

Panel A – Resumen por grupos

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
TOTAL	222.344	221.128	1.216	222.270	74	100%	
Grupo 1							Jun.30
	58.416	58.111	305	58.412	4	100%	
Grupo 2							May.31
	12.817	12.796	21	12.817	0	100%	
Grupo 3							May.31
	24.587	24.429	158	24.587	0	100%	
Grupo 4 (corriente)							Jun.30
	126.524	125.792	732	126.454	70	100%	

Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
Grupo 1							Jun.30
Mayores de 74 años	6.679	6.530	149	6.678	1	100%	
Invalidez	4.726	4.710	16	4.725	1	100%	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	25.388	25.326	62	25.388	0	100%	

Población	Inventario Inicial	abr-14		may-14		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	15.039	14.992	47	15.039	0	100%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.616	1596	20	1614	2	100%
Sin Información	4.968	4.957	11	4.968	0	100%
Total	58.416	58.111	305	58.412	4	100%
Grupo 2						May.31
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.624	8.608	16	8.624	0	100%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.193	4.188	5	4.193	0	100%
Total	12.817	12.796	21	12.817	0	100%
Grupo 3						May.31
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.728	11.703	25	11.728	0	100%
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	12.859	12.726	133	12.859	0	100%
Total	24.587	24.429	158	24.587	0	100%
Grupo 4 (corriente)						Jun.30
Reliquidaciones	109.572	108.913	659	109.514	58	100%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.952	16.879	73	16.940	12	100%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---
Total	126.524	125.792	732	126.454	70	100%

Capítulo 3. Estrategia de calidad

Capítulo 3.2 – Cuadro 8. Medición de la gestión de la calidad de las decisiones de reconocimiento de colpensiones- mayo 2014

Panel A – En la entrada

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Automatización de la información allegada.	Solicitudes de reconocimiento con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente.	2,011	6,399
Disponibilidad de información.	% Solicitudes de reconocimiento con disponibilidad de información unificada.	No aplica	55,6%*
Historia laboral.	Decisiones de reconocimiento que requirieron corrección de historia laboral.	33,989	48,669

*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014.

Panel B – En la decisión

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Validación en la decisión. Procesamiento automático.	Solicitudes de reliquidación con condiciones de proceso automático que se deciden manualmente (Filtro 1).	2,237	5,534
	Solicitudes de reliquidación cargadas al sistema que se envían para proceso manual. (Filtro 2).	190	632
Trámites internos.	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno.	No aplica	11,80%
	% de decisiones de reconocimiento con trámite interno de historia laboral.	No aplica	5,00%
Grupo de calidad.	% de decisiones de reconocimiento que superan montos institucionales establecidos devueltas.	14,36%	30,94%
Legalidad.	% de proyectos de resolución de reconocimiento pensional devueltos.	24,41%	26,28%

Panel C- En la salida

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Grupo de re-procesos.	% de solicitudes de reconocimiento reprocesadas.	1,50%	2,00%
Mesa de servicio.	Solicitudes de reconocimiento procesadas en mesa de servicio con respuesta de fondo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No disponible	107*
Conciliación de nómina y reconocimiento.	% de actos administrativos no conciliados en la nómina reprocesado para su conciliación.	0,17%	0,52%

*Dato acumulado a 31 de mayo de 2014

Panel D - Transversales

Aspecto de desarrollo	Medición	abr-14	may-14
Capacitación.	Analistas capacitados en régimen de prima media.	No disponible	674*
	Abogados externos capacitados en régimen de prima media.	No disponible	115*
	Capacitaciones en régimen de prima media realizadas.	No disponible	17*
	Funcionarios de servicio al ciudadano actualizados en trámites y servicios institucionales.*	No aplica	1.342**

*Dato acumulado de 2 diciembre de 2013 a 31 de mayo de 2014.

**Dato acumulado de 2 enero a 31 de marzo de 2014.

Capítulo 4. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS

Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de las Gerencias – Mayo 2014

Panel A. Personal para Auto 110 de 2013

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	301	7	42	350
No. de Personas que se han retirado	32	0	5	37
No. de personas por contratar	7	0	0	7

Panel B. Personal para Auto 320 de 2013

Ítem	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Otras Dependencias	Total
No. personas requeridas	444	56	500
No. de personas Contratadas	372	27	399
No. de Personas que se han retirado	15	0	15
No. de personas por contratar	87	29	116

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

Capítulo 4.3 – Cuadro 2. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento - Mayo 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	No aplica	No aplica	No aplica	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 71	Normal	0	20	7	N/A	27
Día Día I	I V M	Si- (Manual)	x	x	CLL 101	Normal	28	33	10	N/A	71
Día Día II	I V M	Si- (Manual)	x	X	CRA 30	7:00 AM- 2:00PM	39	6	13	N/A	58
Vejez I	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 71	Normal	21	38	17	N/A	76
Vejez II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	7:00 AM-	23	37	11	N/A	71

394

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

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
						2:00PM					
Vejez III	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	20	31	9	N/A	60
Vejez IV	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	2:00PM - 10:00PM	24	40	11	N/A	75
Sobrevivientes I	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	28	23	10	N/A	61
Sobrevivientes II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CLL 101	Normal	40	23	11	N/A	74
Apoyo I	I I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	36	12	8	N/A	56
Apoyo II	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	34	8	7	N/A	49
Apoyo III	I V M	Si- (Manual)	X	x	CRA 30	2:00PM - 10:00PM	34	9	6	N/A	49
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 71	Normal	2	15	4	N/A	21
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	CLL71	Normal	9	6	2	N/A	17
Medicina Laboral I	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
Medicina Laboral II	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	18	18
Seguimiento	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
Apoyo Jurídico Administrativo	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	5	5
Calidad	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	8	8
Revisor automático	N/A	si - (Automática)	N/A	N/A	CRA 30	7:00 AM-2:00PM	No aplica	No aplica	No aplica	6	6
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	No aplica	No aplica	No aplica	13	13
Subtotal							338	301	148	74	861

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Capítulo 5. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

Capítulo 5.1 - 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	
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%
Mayo 31/2014	359.251	66,32%	222.816	125,14%

Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Expedientes entregados por el ISS por grupos de prioridad

Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Feb. 28		Corte Mar. 31		Corte Abr. 30		Corte May. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Solicitudes totales	217.555	333.107	52,19%	344.488	58,35%	345.872	58,98%	346.585	59,31%
Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013	98.967	209.338	111,52%	220.719	123,02%	222.103	124,42%	222.816	125,14%
Grupo 1	28.215	54.775	94,13%	57.834	104,98%	58.338	106,76%	58.628	107,79%
Grupo 2	9.148	12.564	37,34%	12.773	39,63%	12.812	40,05%	12.826	40,21%
Grupo 3	12.650	17.188	35,87%	17.385	37,43%	17.418	37,69%	17.424	37,74%
Grupo 4	48.954	124.811	154,96%	132.727	171,13%	133.535	172,78%	133.938	173,60%

396

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

Capítulo 5.2- 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 24.200 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

Capítulo 5.2- Cuadro 3. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes de solicitudes prioritarias (IP10)²³²

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

²³² Ver IP10, página 14.

Capítulo 5.2- Cuadro 4. Evolución y división de la columna 11.515 registros columna denominada “En aclaración por Colpensiones”

Bases	Certificados por el ISS en L.				Registros efectivos no encontrados por el ISS en L.	Reconocidos por Colpensiones con Documentos de Juzgados y/o Día a Día	Reportados por el ISS en L., encontrados en otras entidades (Positiva, Fiscalía)	Recibidos	Pendientes
	En aclaración por Colpensiones	Expedientes no encontrados por el ISS en L.	Expedientes recibidos en Colpensiones	Depurados por Colpensiones					
Base de Otros Procesos	3.375	0	0	-23	-1.018	-805	-57	-1.387	85
Base de Sentencias	359	0	0	-1	-249	-28	-13	-65	3
Base Neta Auto 110	2.839	0	0	-9	-329	-589	-33	-1.760	119
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	4.942	0	0	-42	-1.067	-305	-69	-3.226	233
Base Procuraduría	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Solicitudes	11.515	0	0	-75	-2.663	-1.727	-172	-6.438	440

Capítulo 5.2- Cuadro 7. 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	462	151	71	148
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	6.158	3.912	29	841	1.376
Base Procuraduría	1	-	1	-	-
Otros Procesos	684	311	19	90	264
Sentencias	1.281	8	1.178	24	71
Casos Múltiples Encontrados en la Contingencia	115	30	-	45	40
Total Solicitudes	9.071	4.723	1.378	1.071	1.899

Capítulo 5.3 - Cuadro 1. Expedientes incluidos en la nómina de pensionados según estado

Estado de los registros	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	841.865
Registros que no se identificaron en el inventario	8.637
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A.	271
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	160.376
Total	1.011.149

Capítulo 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad - Corte mayo de 2014

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expedie nte	Pretension No Identificada	Total general
Acumulado feb-14	31.500	12.180	2.944	4.022	16.748	13.344	13.172		93.910
mar-14	1.249	590	100	190	755	784	1.816		5.484
abr-14	1.279	460	78	168	1.302	728	810		4.825
may-14	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
Distribucion Actual de las Tutelas Atendidas*	36.021	13.966	3.236	4.543	19.572	18.824	635	13.552	110.349
% Total atendidas	32,64%	12,66%	2,93%	4,12%	17,74%	17,06%	0,58%	12,28%	100%
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423
% Total por atender	13,54%	3,14%	0,52%	0,85%	19,80%	21,22%	6,60%	34,33%	100%

Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad e instancia procesal - Corte mayo de 2014

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
Acumulado feb-14									
Sanción	2.985	1.087	257	388	1.779	1.518	885		8.899
Desacato	13.906	5.914	1.461	2.003	8.193	6.570	4.368		42.415
Tutelas	14.609	5.179	1.226	1.631	6.776	5.256	7.919		42.596
Total Atendidas	31.500	12.180	2.944	4.022	16.748	13.344	13.172		93.910
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

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente	Pretension No Identificada	Total
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	1302	728	810		4.825
Por atender	3.834	1.366	207	324	6.396	5.700	14.553		32.380
may-14									
Sanción	37	29	9	8	70	117	5	100	375
Desacato	341	304	43	63	247	521	29	336	1.884
Tutelas	1.041	396	62	92	423	787	123	947	3.871
Total Atendidas	1.419	729	114	163	740	1.425	157	1.383	6.130
Por atender	4.391	1.018	168	276	6.419	6.879	2.140	11.132	32.423

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas - Corte mayo de 2014 Panel A.
Sentencias identificadas por entrada

Ítem	Línea de Base (nov-13)	mar-14	abr-14	may-14	Participación en el total de sentencias a may-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.174	11.175	11.177	20,41%
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	5.785	6.057	6.308	11,52%
Total sentencias Colpensiones	8.352	15.475	16.785	17.058	31,15%
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	9.091	13.329	20.218	36,92%
Total	31.307	41.525	47.346	54.761	100%

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

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
Acumulado a feb-14	11.249
feb-14	124
mar-14	8
abr-14	9
may-14	4
Total Entregado por ISS en L.	11.394
Inconsistencias	217
Total Neto Recibido	11.177

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

	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	% total may-14
Reconocimiento	10.006	10.587	10.816	10.925	97,75%
Reconocidas	7.531.	8.272	8.827	9.004	80,56%
Pendientes por Reconocimiento	2.475	2.315	1.989	1.921	17,19%
En revisión jurídica	1.166	587	359	252	2,25%
Revisadas	1.146	571	350	248	2,22%
En proceso de revisión	20	16	9	4	0,04%
Total	11.172	11.174	11.175	11.177	100,00%

**Capítulo 6.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación
ciudadanos- Registros únicos²³³
Corte a 31 de mayo de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
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
mayo-14									
Cantidad de ciudadanos	527.594	2.192	448	19	9.078	539.331	0	0	539.331
Cantidad de radicados	759.686	2.704	580	26	10.377	773.373	18.807	0	792.180

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

Áreas	Acumulado Mayo 2014			Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014		Gestión mayo 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	3.220	3.005	215	190	259	183	95	295	367
Nómina	47.375	41.622	5.753	2491	3564	2503	2685	2601	7457
Reconocimiento	159.190	154.664	4.526	7483	11.456	7415	8.354	7819	8.406
Total VP. Beneficios y Prestaciones	209.785	199.291	10.494	10.164	15.279	10.101	11.134	10.715	16.230
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	65.310	43.047	22.263	3.843	6.150	3.410	4.092	3898	7870
Doctrina	2.688	2.651	37	22	21	19	19	27	27
Secretaría General	45	28	17	5	0	1	0	3	0
Total VP. Jurídica	68.043	45.726	22.317	3.870	6.171	3.430	4.111	3928	7897
VP. Administrativa									
Gestión documental	26.230	14.554	11.676	1702	1533	1511	1045	1787	2521
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	30.716	27.431	3285	1.681	1.781	1.751	1.363	2127	3092

²³³ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de febrero de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, se pueden consultar en el IP6, página 155, y los datos correspondientes al mes de enero de 2014, se pueden consultar en el IP7.

Áreas	Acumulado Mayo 2014			Gestión a Marzo de 2014		Gestión Abril de 2014		Gestión mayo de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	26.941	25.658	1.283	1.563	1.411	1.465	1.423	1395	1481
Servicio al ciudadano	396.315	394.817	1.498	19.609	20.413	19.129	20.548	23.436	23.690
Red y canales alternos	244	238	6	4	1	7	4	5	5
Total VP. Servicio al Ciudadano	423.500	420.713	2.787	21.176	21.825	20.601	21.975	24.836	25.176
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	25.332	21.323	4.009	2.180	1.592	2.927	1.667	2448	2048
Cobro	858	832	26	17	18	24	15	32	21
Ingresos y egresos	4.626	4.323	303	249	380	241	180	271	195
Total VP. Finanzas e Inversiones	30.816	26.478	4.338	2.446	1.990	3.192	1.862	2.751	2.264
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.501	2.490	11	14	16	20	14	27	25
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	570	300	270	4	47	8	21	6	6
Total	792.180	737.002	55.178	41.057	48.642	40.614	41.525	46.177	57.211

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

Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Feb/14	49.006	34.508	18.761	15.747
mar-14	2.512	2.449	1.348	1.101
abr-14	2.225	2.112	1.295	817
may-14	2.372	2.211	1.259	952
Total general	56.115	41.280	22.663	18.617

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

Mes cita	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso auditoría	Pendientes de calificación	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Feb/14	18.232	18	511	18.217	99,9%
mar-14	985	5	358	972	98,7%
abr-14	881	7	407	869	98,6%
may-14	520	16	723	520	100,0%
Total general	20.618	46	1.999	20.578	99,8%

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.

Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina - Corte abril 2014

Panel A. Por tipo de riesgo

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	59	59		0,34%
Indemnización invalidez	3	3		0,02%
Indemnización vejez	6.194	6.194		36,06%
Pensión de invalidez	267	264	3	1,55%
Pensión de sobrevivientes	1.149	1.098	51	6,69%
Pensión de vejez tiempos privados	9.132	9.098	34	53,16%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	344	342	2	2,00%
Pensión vejez alto riesgo	12	12		0,07%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	16	16		0,09%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	1	1		0,01%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes				0,00%
Recurso Pensión sobrevivientes				0,00%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización de Invalidez				0,00%
Recurso Indemnización de vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Compartida				0,00%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido				0,00%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez				0,00%
Recurso Pensión Invalidez				0,00%
Recurso Sustitución Pensional				0,00%
Total General	17.177	17.087	90	100%

Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	15.305	15.235	70	89,10%
Grupo 1	189	181	8	1,10%
Grupo 2	31	29	2	0,18%
Grupo 3	40	39	1	0,23%
Grupo 4	1.612	1.603	9	9,38%
Total	17.177	17.087	90	100%
% Total	100%	99%	1%	

Capítulo 6.6 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de auxilios funerarios a los que Colpensiones sustanció - Corte mayo de 2014

Tipo Decisión	Concede	Confirma	Niega	Total
Automática	0	0	1	1
Manual	79	14	54	147
Total general	79	14	55	148
% total	53%	9%	37%	100%

Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites - Corte mayo de 2014

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	87	0	45	136	268	3,92%
Grupo 1	761	0	659	2.790	4.210	61,60%
Grupo 2	65	0	10	42	117	1,71%
Grupo 3	16	0	34	69	119	1,74%
Grupo 4	1.153	0	57	397	1.607	23,51%
Indemnizados	403	0		110	513	7,51%
Total General	2.485	0	805	3.544	6.834	100%
% Total	36,36%	0%	11,78%	51,86%	100%	

Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega - Corte a 31 de mayo de 2014

Administradora	mar-14	abr-14	may-14
Skandia	1.601	1.678	1.620
Skandia Alternativo	33	30	31
Colfondos	8.023	7.321	7.138
Porvenir	29.859	30.346	30.795
Protección	28.368	28.174	26.707
Total	67.884	67.549	66.291

Capítulo 7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de mayo de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a feb-14	407.551	80.033	487.584
mar-14	35.777	1.729	37.506
abr-14	21.449	4.452	25.901
may-14	40.917	127	41.044
Total	505.694	86.341	592.035
% Total	85%	15%	100%

Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de mayo de 2014

Panel A- Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación en el total
En Término	21.887	8.334	1.329	31.550	71%
1 mes	21.887	8.334	1.329	31.550	71%
2 meses	5.053	1.362	277	6.692	15%
3 meses	5.187	772	17	5.976	13%
4 meses	420	8	1	429	1%
5 meses	8	0	0	8	0%
6 meses	12	0	0	12	0%
7 meses	0	0		0	0%
Total vencidos	10.680	2.142	295	13.117	29%
% total vencidos	33%	20%	18%	29%	0%
Total general	32.567	10.476	1.624	44.667	100%

Panel B - Solicitudes pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
En Término	94	356	2.125	16.247	3.065	21.887	67%
1 mes	94	356	2.125	16.247	3.065	21.887	67%
2 meses	65	36	345	3.024	1.583	5.053	16%

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
3 meses	4.386	47	55	436	263	5.187	16%
4 meses	398		3	17	2	420	1%
5 meses			1	7		8	0%
6 meses				12		12	0%
7 meses						0	0%
Total vencidos	4.849	83	404	3.496	1.848	10.680	33%
% total vencidos	98%	19%	16%	18%	38%	33%	0%
Total general	4.943	439	2.529	19.743	4.913	32.567	100%

Panel C- Recursos administrativos

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	24	483	1.402	6.156	269	8.334
1 mes	24	483	1.402	6.156	269	8.334
2 meses	23	83	154	1.041	61	1.362
3 meses	374	2	28	78	290	772
4 meses	3		1	2	2	8
Total vencidos	400	85	183	1.121	353	2.142
% total vencidos	1	0	0	0	1	0
Total general	424	568	1.585	7.277	622	10.476

Panel D- Cumplimiento de sentencias

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
En Término	0	34	43	1.252	0	1.329
1 mes	0	34	43	1.252	0	1.329
2 meses	1	5	22	249	0	277
3 meses	0		2	15	0	17
4 meses	0			1	0	1
Total vencidos	1	5	24	265	0	295
% total vencidos	100%	13%	36%	17%	0%	18%
Total general	1	39	67	1.517	0	1.624

Capítulo 7.2 – Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva

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	1.610	21%	1.210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2.108	18%	1.225	58%
Armenia	06/12/2012	588	220	37%	255	116%
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	2.085	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%
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Total		31.611	9.780	31%	6.363	65%

Capítulo 8. Atención al ciudadano

Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Gestión casos recibidos mesa de servicio abril a mayo de 2014

Tipología	Número de solicitudes	Porcentaje de participación
Casos Recibidos	680	100%
Cerrados	464	68,24%
En Gestión	216	31,76%

Capítulo 10. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Consolidado de requerimientos

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría	9.269	6.660	2.609
Defensoría del pueblo	538	394	144
Total	9.807	7.054	2.753

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Gestión por órgano de control

Órgano de control	Casos recibidos	Casos resueltos	Casos pendientes
Procuraduría delegada	8670	6274	2396
Defensoría del pueblo	538	394	144
Procuraduría Barranquilla	134	78	56
Procuraduría Medellín	69	50	19
Procuraduría Primera Distrital	293	201	92
Procuraduría Segunda Distrital	103	57	46
Total	9.807	7.054	2.753

Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Gestión por órgano de control

Mesa técnica	Total	% total	Resueltos	% resueltos	Pendientes	% pendientes
Procuraduría Delegada	3.277	89,85	2.249	61,67	1.028	28,19
Defensoría del Pueblo	192	5,26	154	4,22	38	1,04
Procuraduría Primera Distrital	71	1,95	44	1,21	27	0,74
Procuraduría Medellín	30	0,82	26	0,71	4	0,11
Procuraduría Barranquilla	39	1,07	23	0,63	16	0,44
Procuraduría Segunda Distrital	38	1,04	8	0,22	30	0,82
Total	3.647	100 %	2.504	68,66 %	1.143	31,34 %