



**DÉCIMO NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y
AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

Febrero 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	9
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	9
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones	11
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	11
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	16
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	20
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	28
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	30
2.4.1. Medidas y ordenes solicitadas a la Sala Novena de Revisión	30
2.4.2. Modelo de Producción que soporta la solicitud	35
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral	37
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	39
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	40
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	41
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	43
3.1. Infraestructura tecnológica	43
3.2. Infraestructura física	44
3.3. Recurso humano.....	44
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	50
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de áreas asociadas al cumplimiento de metas	51
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	52
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	57

4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	60
4.1.	Estado global de la identificación y atención de tutelas.....	60
4.2.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	61
4.3.	Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta.....	66
4.4.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	66
4.5.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	67
5.	Cumplimiento de fallos judiciales.....	68
5.1.	Estado de las cosas a partir de los datos.....	68
5.2.	“(I) Identificación de fallos condenatorios”	69
5.3.	“(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	70
5.4.	“(III) Cumplimiento de fallos alistados”	72
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos	74
6.1.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	74
6.1.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	74
6.1.2.	Resultados del Plan Operativo	79
6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	84
6.2.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de enero de 2015	84
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	85
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	86
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	87
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	90
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	90
6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	91
6.3.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	97
6.3.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	97
6.4.	Subsidio a la cotización.....	99
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados.....	101

6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	101
6.5.1.	Cargue aportes no vinculados	103
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	104
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	105
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	106
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	106
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	109
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	110
7.2.2.	Notificación personal y por aviso	111
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	112
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	113
8.	Atención al ciudadano	114
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	114
8.1.1.	Tiempos de atención	114
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	116
8.1.3.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	118
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	119
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	119
8.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	120
8.2.3.	Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	122
9.	Indicadores	123
9.1.	Batería de indicadores disponibles a 31 de enero de 2015	123
10.	Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	126
10.1.	Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado	126
10.1.1.	Expedientes que están incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas) 126	
10.1.2.	Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros (cédulas).....	127

10.1.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de enero de 2015, conforme los lineamientos establecidos por las el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN.....	128
10.2. Plan para recepción de expedientes restantes	130
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	132
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	132
11.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	132
11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Enero de 2015)	134
11.1.3. Avance Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación.....	134
11.1.4. Avance Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo	135
Anexo 1 - Resultados de los indicadores de seguimiento	136

DÉCIMO NOVENO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 Y AUTOS 130 Y 259 DE 2014 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

1. Introducción

Este Informe Periódico (IP) presenta los avances de la entidad a enero 31 de 2015 para cumplir con su primera tarea, superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM). El IP presenta los avances a dos años y 4 meses de operación de la entidad, y a un año y seis meses de protección constitucional por parte de la Honorable Corte Constitucional.

Por un lado, presenta los avances de la vicepresidencia de beneficios y prestaciones, y su gerencia de reconocimiento. Tal y como se mostró en el IP18, IP presentado con datos a diciembre 31 de 2014, esta área presentaba un avance de 93% en la línea de decisión de prestaciones económicas (y al sumar las gestionadas, un avance de 95%), un avance de 94% en la línea de decisión de tutelas (incluyendo las gestionadas), y un avance de 43% en la línea de decisión de sentencias si el porcentaje de avance se calcula sobre el total de sentencias, o de 63% si el porcentaje se calcula sobre el total de sentencias alistadas por el área jurídica para decidir. Adicionalmente, tal y como se presentó en el documento de solicitud de órdenes y medidas especiales a la H. Corte (presentado el pasado 28 de enero), existe un universo de recursos de apelación subsidiarios de reposición sobre los cuales es necesario actuar.

Por esto, durante el mes de enero la vicepresidencia se mantuvo en su avance de 93% en la línea de producción de prestaciones económicas, pero avanzó en su indicador de 43 a 50% en sentencias si se mide el indicador respecto al total de sentencias o de 63 a 66% si se mide respecto al total de sentencias alistadas. Adicionalmente, resolvió 7.079 recursos de apelación interpuestos en forma subsidiaria al recurso de reposición. Estos casos se suman al total de solicitudes pensionales decididas por Colpensiones. Es decir, se dieron avances de fondo en otros riesgos, mientras se mantuvo el porcentaje de avance de fondo en la línea de reconocimiento.

De esta manera, la vicepresidencia ha resuelto de fondo más de un millón de casos (1.013.725 a enero 31 de 2015), y si a este número se suman los recursos de apelación resueltos, ha llegado a resolver de fondo 1.020.733 solicitudes.

Adicionalmente:

- La entidad durante el mes de enero de 2015 se ha visto avocada a atender las acciones de tutela en sus diferentes instancias que se explican por 2 razones: (i) Con ocasión de la finalización de la protección constitucional otorgada en el Auto 259 de 2014, muchos jueces activaron los desacatos que habían sido suspendidos, a pesar de contar ya con un hecho superado, y (ii) adicionalmente, tras la culminación del denominado paro judicial, los despachos judiciales impulsaron los trámites pendientes en sus Despachos y por supuesto, los niveles de radicación de nuevas acciones de tutela han vuelto al mismo nivel que se encontraban en octubre de 2014, razón por la cual, sin el amparo constitucional, Colpensiones debe atender dichas acciones de tutela con prioridad. La solución de acciones de tutela tienen una dificultad adicional a los trámites normales, si se tiene en cuenta que los analistas de la

línea de decisión, no solo deben atender la solicitud pensional sino también revisar la totalidad de la acción de tutela con miras a determinar el alcance de la orden judicial.

- En el mismo sentido, como se explica en la subsección 4.2, en enero de 2015 la Vicepresidencia Jurídica llevó a cabo acciones especiales para la revisión de calidad de 1.569 casos de tutelas con el fin de garantizar que lo que responde la entidad a instancias de una orden judicial corresponda al verdadero sentido de esta. Estas actividades requieren a su vez, el concurso y tiempo de los analistas de la línea de decisión manual, lo que implica procesamiento de casos ya decididos.
- Así mismo, durante el mes de enero de 2015, se gestionaron 1.151 casos adicionales a los decididos, los cuales se encuentran en etapa de pruebas y se han solicitado documentos al solicitante para el estudio de la decisión. Estos casos, llamados gestionados, aun cuando no suman en el indicador de medición de los casos decididos, han requerido horas – hombre de trabajo.
- También se ha mantenido constante el nivel de decisión de los casos requeridos por la Procuraduría General de la Nación, tanto a través de la mesa técnica como dentro de diligencias de las indagaciones preliminares que se adelantan contra Colpensiones, casos que para enero ascienden a 972. Estos casos deben revisarse uno a uno pues requieren un nuevo estudio con el fin de determinar si es necesario dar alcance para adicionar o modificar el acto administrativo proferido y con ello atender el motivo de queja del peticionario ante dicho organismo de control y requiere por ende una revisión adicional de los analistas.
- Como se reporta en la sección 3.3.3 de novedades de personal, durante el mes de enero de 2015 se presentó un alto nivel de ausentismo laboral, mayor al esperado, ocasionado especialmente por los días festivos del mes de enero. En este sentido, para el mes de enero, el ausentismo de los analistas de reconocimiento impactó en la solución de 2.453 casos.

Por otro lado, el balance que se presenta sobre la gestión de tutelas tiene tres particularidades importantes que impactaron de manera contundente: (i) la terminación de la protección constitucional otorgada por el Auto 259 de 2014, (ii) la terminación de la vacancia judicial en medio del cese de actividades judiciales y (iii) el denominado paro judicial que se llevó en los meses anteriores al inicio de la vacancia judicial. La consecuencia de estos fenómenos consistió en que se desató una represa de notificación de nuevas acciones de tutela y de la evolución de las ya existentes en sus etapas procesales más gravosas como el desacato y sanción.

Visto lo anterior, y en especial frente a la carencia de protección constitucional en las sanciones por desacato, Colpensiones se vio en la necesidad de modificar de manera sustancial su modelo de resolución de peticiones pensionales en el sentido de concentrar sus esfuerzos principalmente en la atención de sanciones de tutela. De hecho, creó un “Centro de Solución Inmediata” y dedicó personal para atender órdenes de arresto que, en un gran porcentaje, ya son hechos superados.

Es importante mencionar también a la H. Corte la gran dificultad que representa actualmente para Colpensiones el cumplimiento de acciones de tutela cuya pretensión consiste en el cumplimiento de una sentencia judicial, especialmente debido a la problemática en la consecución de los documentos necesarios para su cumplimiento, especialmente, la copia auténtica de la sentencia objeto de cumplimiento. El cese de actividades de la rama judicial, produjo que en práctica no tuviera un efecto real el cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en el Auto 259 de 2014 en

relación a la orden de desarchivo del juez de tutela cuando se trate de un cumplimiento de sentencia; en ese mismo sentido, el periodo de vacancia judicial se configuró en otro factor adicional que no permitió la efectiva consecución de las sentencias judiciales objeto de cumplimiento.

En suma, la entidad sigue avanzando, con niveles de avance superiores a 90% en reconocimiento y en tutelas, y ya mayores a 50% respecto a las sentencias, a pesar de que su solución implica una gestión con los juzgados.

Colpensiones considera, de todas maneras, que el acompañamiento para terminar estos avances y estabilizar la entidad, son necesarios. De lo contrario, riesgos de judicialización podrían generar retrocesos en estos avances. Por esto, (i) la entidad presentó ante la H Corte la solicitud de nuevas medidas para continuar en la primer tarea, y (ii) también en este IP se presentan los avances respecto a la reestructuración.

Finalmente, Colpensiones está estudiando la posibilidad de flexibilizar el cumplimiento de sentencias, sobre lo cual presentará un informe especial a la H. Corte y a la Procuraduría General de la Nación.

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

2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS¹.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de enero de 2015, Colpensiones ha recibido 1.164.824 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 817.816 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 1.013.725, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 666.717 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 31 de enero de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	817.816	666.717	70.446	80.653
Total	1.164.824	1.013.725	70.446	80.653

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de septiembre de 2014, a partir del IP15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones), y por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones con la respectiva desagregación por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 293.966 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 239.696 y quedan pendientes 54.270. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 208.519, de las cuales se han resuelto 172.887 y quedan pendientes 35.632. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 315.331 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 254.134 y quedan por atender 61.197. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2). Es de resaltar que estas solicitudes aún no resueltas incluyen tanto las vencidas de acuerdo a los términos de ley, como las no vencidas.

¹ Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 817.816 solicitudes radicadas en Colpensiones el 35,95% corresponde a solicitudes pensionales, el 25,50% a otras solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 38,56% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 666.717 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 610.593, de las cuales 341.524 conceden la prestación (55,93%) mientras que 269.069 (44,07%)² la niegan. Por su parte, 33.222 casos han sido gestionados y 22.902 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de enero de 2015
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	293.966	35,95%	239.696	35,95%	54.270	35,92%
Pensión de invalidez	19.561	2,39%	13.891	2,08%	5.670	3,75%
Pensión de sobrevivientes	51.763	6,33%	41.328	6,20%	10.435	6,91%
Pensión de Vejez	222.642	27,22%	184.477	27,67%	38.165	25,26%
Otras solicitudes	208.519	25,50%	172.887	25,93%	35.632	23,58%
Auxilios funerarios	43.772	5,35%	32.518	4,88%	11.254	7,45%
Indemnizaciones	164.747	20,14%	140.369	21,05%	24.378	16,13%
Recursos y reliquidaciones	315.331	38,56%	254.134	38,12%	61.197	40,50%
Recursos	149.211	18,25%	119.607	17,94%	29.604	19,59%
Reliquidaciones	166.120	20,31%	134.527	20,18%	31.593	20,91%
Total	817.816	100,00%	666.717	100,00%	151.099	100,00%

Es importante aclarar que los casos gestionados corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

Respecto de la información solicitada por la H. Corte en el fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, se informa que la misma se encuentra contenida en el presente informe en los siguientes capítulos:

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.

²Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 33.222 gestionados ni los 22.902 cerrados.

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

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

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

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

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta octubre de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 31 de enero de 2015 se han radicado en Colpensiones 495.453³ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 283.912 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 211.541 auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de enero de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	251.999	10.153	16.230	5.530	283.912	57%
Pensión de invalidez	17.162	710	801	589	19.262	4%
Pensión de sobrevivientes	45.171	1.473	1.561	1.633	49.838	10%
Pensión de Vejez	189.666	7.970	13.868	3.308	214.812	43%
Otras solicitudes	190.980	6.815	6.020	7.726	211.541	43%

³ Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento, a diferencia del cuadro 2 del capítulo 2.1. De allí que exista una diferencia en el total de solicitudes de primera oportunidad recibidas por Colpensiones.

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Auxilios funerarios	39.409	1.311	1.411	1.732	43.863	9%
Indemnizaciones	151.571	5.504	4.609	5.994	167.678	34%
Total	442.979	16.968	22.250	13.256	495.453	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 412.583 a 31 de enero de 2015, 239.696 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 172.887 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2- Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes prestacionales de reconocimiento de primera oportunidad y otras solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones) contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en enero de 2015, Colpensiones resolvió 12.675 solicitudes (teniendo en cuenta 117 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 31 de enero de 2015

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	214.298	5.439	11.248	8.711	239.696	58%
Pensión de invalidez	12.626	468	367	430	13.891	3%
Pensión de sobrevivientes	36.044	1.129	934	3.221	41.328	10%
Pensión de Vejez	165.628	3.842	9.947	5.060	184.477	45%
Otras solicitudes	154.082	4.056	10.785	3.964	172.887	42%
Auxilios funerarios	31.654	257	415	192	32.518	8%
Indemnizaciones	122.428	3.799	10.370	3.772	140.369	34%
Total	368.380	9.495	22.033	12.675	412.583	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁴

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014		nov-14		dic-14		ene-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	103.287	104.202	1.991	3.311	6.376	4.676	2.070	6.558	113.724	118.747	48,92%	51,08%
Pensión de invalidez	6.970	5.223	67	382	49	307	40	373	7.126	6.285	53,14%	46,86%
Pensión de sobrevivientes	3.454	30.587	46	1.064	52	810	114	3.082	3.666	35.543	9,35%	90,65%
Pensión de Vejez	92.863	68.392	1.878	1.865	6.275	3.559	1.916	3.103	102.932	76.919	57,23%	42,77%
Otras solicitudes	93.118	59.739	2.444	1.571	7.934	2.758	2.242	1.688	105.738	65.756	61,66%	38,34%
Auxilios funerarios	6.225	24.960	28	224	88	301	54	137	6.395	25.622	19,97%	80,03%
Indemnizaciones	86.893	34.779	2.416	1347	7846	2457	2.188	1.551	99.343	40.134	71,23%	28,77%
Total	196.405	163.941	4.435	4.882	14.310	7.434	4.312	8.246	219.462	184.503	54,33%	45,67%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de enero de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 1.304 casos; sentencias cuya producción fue de 4.194⁵ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 608 casos y apelaciones 7.079.

Por otra parte, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los Autos 320/13 y 259/14, en el Cuadro 3 de esta sección se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad atendidas por Colpensiones, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, así como las causales de negación.

En el cuadro 3 se muestra un total de 267.968 decisiones favorables, 135.997 casos negados que sumados a las 8.618 solicitudes cerradas, da el total de 412.583 decisiones proferidas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3 Panel A y Panel B).

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, también se informa sobre las causales de negación de las decisiones, las cuales únicamente aplican para las decisiones de primera vez, ya que ésta es la información que se encuentra disponible en el liquidador automático de la entidad a partir de la tipificación efectuada. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 3 Panel C)

Por su parte, para dar respuesta a la orden impartida por la H. Corte en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en cada panel del cuadro 3 se incluye la información sobre la participación porcentual por tipo de riesgo, de acuerdo con el sentido de la decisión y a las causales de negación de una prestación pensional de primera vez. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3)

⁴ Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 8.618 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁵ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (4.066) y de procesos ejecutivos.

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁶ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de enero de 2015⁷

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	116.150	2.679	4.726	3.846	127.401	54,80%
Pensión de invalidez	7.382	250	243	281	8.156	60,82%
Pensión de sobrevivientes	19.646	783	561	1.988	22.978	58,60%
Pensión de Vejez	89.122	1.646	3.922	1.577	96.267	53,53%
Otras solicitudes	125.806	2.796	8.885	3.080	140.567	81,97%
Auxilios funerarios	23.778	170	289	46	24.283	75,84%
Indemnizaciones	102.028	2.626	8.596	3.034	116.284	83,37%
Total	241.956	5.475	13.611	6.926	267.968	66,33%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	91.339	2.623	6.326	4.782	105.070	45,20%
Pensión de invalidez	4.811	199	113	132	5.255	39,18%
Pensión de sobrevivientes	14.395	327	301	1.208	16.231	41,40%
Pensión de Vejez	72.133	2.097	5.912	3.442	83.584	46,47%
Otras solicitudes	27.051	1.219	1.807	850	30.927	18,03%
Auxilios funerarios	7.407	82	100	145	7.734	24,16%
Indemnizaciones	19.644	1.137	1.707	705	23.193	16,63%
Total	118.390	3.842	8.133	5.632	135.997	33,67%

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

⁷ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

**Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación
(Muestra estadísticamente representativa)⁸**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	128	27		29	184	0,15%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		44	1	522	567	0,45%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		167		171	0,14%
Niega incompatibilidad	352	1.803	1.545	3.338	7.038	5,60%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	839	14	20	492	1.365	1,09%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		89		91	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	12	24	813	3.539	4.388	3,49%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.011	11.040	80.338	11.733	107.122	85,16%
Por competencia	1	15	836	440	1.292	1,03%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	38	2	2.595	2.636	2,10%
Se niega por falta de completitud documental	5	19	174	10	208	0,17%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	580	594	0,47%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			11	115	126	0,10%
Total	5.355	13.037	84.004	23.393	125.789	100%
% Total	4,26%	10,36%	66,78%	18,60%	100%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15⁹.

⁸ El cálculo se hace sobre una muestra de 125.789 decisiones que niegan la prestación de un total de 283.929; es decir, una muestra del 44,3% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 44,3% permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

⁹ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones

A continuación se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, es decir, los que se radican directamente a Colpensiones o decisiones de repesa que generaron un recurso administrativo sin resolver. En el cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados
Corte a 31 de enero de 2015

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	117.495	37,26%	91.406	35,97%	26.089	42,63%
Pensión de invalidez	5.994	1,90%	4.932	1,94%	1.062	1,74%
Pensión de sobrevivientes	19.857	6,30%	13.270	5,22%	6.587	10,76%
Pensión de Vejez	91.644	29,06%	73.204	28,81%	18.440	30,13%
Otras solicitudes	17.432	5,53%	13.917	5,48%	3.515	5,74%
Auxilios funerarios	6.378	2,02%	5.335	2,10%	1.043	1,70%
Indemnizaciones	11.054	3,51%	8.582	3,38%	2.472	4,04%
Reliquidaciones	166.120	52,68%	134.527	52,94%	31.593	51,63%
Reliquidaciones Nuevo estudio	17.371	5,51%	17.289	6,80%	82	0,13%
Reliquidaciones	148.749	47,17%	117.238	46,13%	31.511	51,49%
Cerrados	14.284	4,53%	14.284	5,62%	-	-
Total	315.331	100%	254.134	100%	61.197	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 315.331 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de enero de 2015 se han resuelto 254.134 y se encuentran pendientes 61.197, de los cuales el 51,63% corresponden a reliquidaciones, 5,74% otras solicitudes y el 42,63% a recursos sobre decisiones pensionales.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones, que en total asciende a 239.850¹⁰: 222.561 recursos y 17.289 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos radicados resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 73.204 de vejez, 13.270 de sobrevivientes, 4.932 de invalidez, 8.582 de indemnizaciones, y 5.335 de auxilios

¹⁰ El total de recursos no incluye 14.284 recursos cerrados.

funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido resueltos 117.238. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta octubre de 2014 y la producción de los meses de noviembre de 2014, diciembre de 2014 y enero de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos resueltos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 12,47% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 87,53% fuera de término, en las otras prestaciones el 10,55% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 89,45% fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos Corte a 31 de enero de 2015

Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado oct 2014	182.018	14.096	196.114
nov-14	19.803	621	20.424
dic-14	11.889	606	12.495
ene-15	8.851	1966	10.817
Total decididas	222.561	17.289	239.850

Panel B. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	78.132	5.594	3.879	3.801	91.406	41,07%
Pensión de invalidez	4.245	365	181	141	4.932	2,22%
Pensión de sobrevivientes	11.903	477	445	445	13.270	5,96%
Pensión de Vejez	61.984	4.752	3.253	3.215	73.204	32,89%
Otras solicitudes	12.209	855	625	228	13.917	6,25%
Auxilios funerarios	4.659	334	305	37	5.335	2,40%
Indemnizaciones	7.550	521	320	191	8.582	3,86%
Reliquidaciones	91.677	13.354	7.385	4.822	117.238	52,68%
Total	182.018	19.803	11.889	8.851	222.561	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014		nov-14		dic-14		ene-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	23.282	134.618	350	16.501	303	10.392	234	8.121	24.169	169.632	12,47%	87,53%
Pensión de invalidez	1.756	7.432	27	879	19	528	12	290	1.814	9.129	16,58%	83,42%

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014		nov-14		dic-14		ene-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Pensión de sobrevivientes	2.443	15.417	44	632	43	627	29	666	2.559	17.342	12,86%	87,14%
Pensión de Vejez	19.083	111.769	279	14.990	241	9.237	193	7.165	19.796	143.161	12,15%	87,85%
Otras solicitudes	2.961	21.157	36	2.916	25	1.169	13	483	3.035	25.725	10,55%	89,45%
Auxilios funerarios	558	4120	10	324	7	298	5	32	580	4.774	10,83%	89,17%
Indemnizaciones	2.403	17.037	26	2.592	18	871	8	451	2.455	20.951	10,49%	89,51%
Total	26.243	155.775	386	19.417	328	11.561	247	8.604	27.204	195.357	12,22%	87,78%

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones¹¹.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 212.708¹² recursos únicos¹³, de los cuales en 77.442 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (36%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	21.895	1.421	865	1.067	25.248	29,25%
Pensión de invalidez	1079	90	55	48	1.272	28,27%
Pensión de sobrevivientes	3.965	214	174	172	4.525	35,39%
Pensión de Vejez	16.851	1117	636	847	19.451	28,18%
Otras solicitudes	5.433	326	222	77	6.058	44,56%
Auxilios funerarios	2582	167	139	8	2.896	54,98%
Indemnizaciones	2.851	159	83	69	3.162	37,97%
Reliquidaciones	35.100	5.652	2.996	2.388	46.136	40,90%
Total	62.428	7.399	4.083	3.532	77.442	36,41%

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

¹² Esta cifra incluye 212.244 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a octubre 2014	nov-14	dic-14	ene-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	51.510	4.045	2.888	2.624	61.067	70,75%
Pensión de invalidez	2746	269	122	90	3.227	71,73%
Pensión de sobrevivientes	7.511	243	248	260	8.262	64,61%
Pensión de Vejez	41.253	3.533	2.518	2.274	49.578	71,82%
Otras solicitudes	6.467	521	398	150	7.536	55,44%
Auxilios funerarios	2012	165	165	29	2.371	45,02%
Indemnizaciones	4.455	356	233	121	5.165	62,03%
Reliquidaciones	53.027	7.301	4.134	2.201	66.663	59,10%
Total	111.004	11.867	7.420	4.975	135.266	63,59%

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 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de enero de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁴. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁵

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		2			77	79	4,31%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			15			15	0,82%
Aportó las pruebas faltantes	6	56	29	100	240	431	23,53%
Aumento de semanas		133	11	18	361	523	28,55%
Cambia fecha de causación		2	2		11	15	0,82%
Cambio de IBL		11	1	2	142	156	8,52%
Tiene la edad requerida	2	107	25	34	437	605	33,02%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			6	1	1	8	0,44%
Total general	8	311	89	155	1.269	1.832	100%
% Total	0,44%	16,98%	4,86%	8,46%	69,27%	100%	

¹⁴ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁵ El cálculo se hace sobre una muestra de 1.832 decisiones que cambian la decisión de la prestación de un total de 3.532; es decir, una muestra del 51,87% la cual es representativa y en este sentido estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 51,87% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,6% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁶.

2.2.3.Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, será el establecido en el artículo 1 de la ley 717 de 2001, es decir, dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario; este ajuste genera aumento en el número de trámites fuera de término pendientes por resolver.

Del total de 666.717 solicitudes resueltas 252.813 se encontraban en término y 391.002 fuera de término¹⁷. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 151.099, 70.446 se encuentran dentro del término y 80.653 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 31 de enero de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	293.966	35,95%	239.696	35,95%	113.724	118.747	7.225	54.270	35,92%	33.743	47,90%	20.527	25,45%
Pensión de invalidez	19.561	2,39%	13.891	2,08%	7.126	6.285	480	5.670	3,75%	2.710	3,85%	2.960	3,67%
Pensión de sobrevivientes	51.763	6,33%	41.328	6,20%	3.666	35.543	2119	10.435	6,91%	3.052	4,33%	7.383	9,15%
Pensión de Vejez	222.642	27,22%	184.477	27,67%	102.932	76.919	4.626	38.165	25,26%	27.981	39,72%	10.184	12,63%
Otras solicitudes	208.519	25,50%	172.887	25,93%	105.738	65.756	1.393	35.632	23,58%	18.377	26,09%	17.255	21,39%
Auxilios funerarios	43.772	5,35%	32.518	4,88%	6.395	25.622	501	11.254	7,45%	2.973	4,22%	8.281	10,27%
Indemnizaciones	164.747	20,14%	140.369	21,05%	99.343	40.134	892	24.378	16,13%	15.404	21,87%	8.974	11,13%
Recursos y reliquidaciones	315.331	38,56%	254.134	38,12%	33.351	206.499	14.284	61.197	40,50%	18.326	26,01%	42.871	53,15%
Recursos	149.211	18,25%	119.607	17,94%	19.945	85.378	14.284	29.604	19,59%	8.214	11,66%	21.390	26,52%
Reliquidaciones	166.120	20,31%	134.527	20,18%	13.406	121.121	0	31.593	20,91%	10.112	14,35%	21.481	26,63%
Total	817.816	100%	666.717	100%	252.813	391.002	22.902	151.099	100%	70.446	100%	80.653	100%

El Cuadro 9 (Panel A y Panel B) por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran

¹⁶ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

¹⁷ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 22.902 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

80.653 trámites fuera de término, de los cuales el 26,63% corresponde a reliquidaciones, el 26,52% a recursos y el 46,84% a decisiones de primera vez.

A partir del IP16 se presentan las cifras de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, separando aquellas solicitudes de reconocimiento que para su solución es necesario dar cumplimiento a una sentencia, dado que estas tienen un procedimiento diferente para la respuesta.

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de enero de 2015

Panel A. Trámites fuera de término por mes de vencimiento sin incluir sentencias

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1.287	2.926	7.300	2.822	5.512	10.323	11.254	41.424
2 meses	562	1.320	781	1.587	1.020	2.328	2.273	9.871
3 meses	229	727	797	1.107	1.105	1.415	1.312	6.692
4 meses	344	714	442	308	639	1.377	965	4.789
5 meses	231	490	231	196	331	680	746	2.905
6 meses	165	333	245	584	176	546	597	2.646
7 meses	86	267	181	824	115	283	292	2.048
8 meses	23	222	35	458	41	258	294	1.331
9 meses	7	116	49	386	11	197	242	1.008
10 meses	8	62	22		3	167	181	443
11 meses	3	35	13			72	162	285
12 meses	1	29	13	1	2	60	92	198
13 meses		12				18	23	53
14 meses		6	1			26	18	51
15 meses		4				6	4	14
16 meses		1					6	7
17 meses		2					1	3
18 meses						1	1	2
19 meses		1				2		3
21 meses						1	1	2
24 meses							2	2
Total	2.946	7.267	10.110	8.273	8.955	17.760	18.466	73.777

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

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes		2	1		1	52	81	137
2 meses	2	4	10		6	188	213	423
3 meses		12	5		1	225	278	521
4 meses		10	8	4	6	317	281	626
5 meses	1	10	12	1	2	300	258	584
6 meses	2	11	9	1	1	303	270	597
7 meses	2	7	7		2	200	195	413
8 meses	1	9	6	2		318	245	581
9 meses		7	4			310	238	559
10 meses	2	10	4			330	189	535
11 meses		7	3			233	150	393
12 meses	3	10	1			221	160	395
13 meses		3				155	115	273
14 meses	1	5				170	111	287
15 meses		2	2			70	46	120
16 meses		1				107	64	172
17 meses		1				45	20	66
18 meses		1	1			14	14	30
19 meses		1				28	29	58
20 meses		3				13	10	26
21 meses						8	16	24
22 meses						12	21	33
23 meses			1			7	9	17
24 meses						4		4
25 meses							2	2
Total	14	116	74	8	19	3.630	3.015	6.876

En el Cuadro 10, el cual se compone de los Paneles A, B, C y D, se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 61.115¹⁸. Estos recursos pendientes se dividen en: (i) 31.726 recursos contra decisión que concede prestación excluyendo

¹⁸ Las 31.593 reliquidaciones pendientes (Capítulo 2.2 – Cuadro 8) se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 36, Invalidez 3, Sobrevivientes 5, Vejez 38 y Recursos 31.511. Así el total de 61.115 recursos pendientes es resultado de la suma de 29.604 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 31.511 antes explicados.

sentencias (Panel A), (ii) 5.827 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 22.748 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias y (iv) 814 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. En un 61,45% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 38,55% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 71,29% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 28,71% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 31 de enero de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	524	149	9.876	1014	8	11.571	36,47%
1 mes	661	156	11.292	1326	14	13.449	42,39%
2 meses	78	157	1.786	138	3	2.162	6,81%
3 meses	40	112	950	44		1.146	3,61%
4 meses	38	104	679	41	1	863	2,72%
5 meses	16	86	509	14		625	1,97%
6 meses	15	72	433	16	1	537	1,69%
7 meses	8	32	207	10	1	258	0,81%
8 meses	11	10	231	12	1	265	0,84%
9 meses	8	7	248	4		267	0,84%
10 meses	14	3	200	3		220	0,69%
11 meses	2	2	178			182	0,57%
12 meses	1	3	116			120	0,38%
13 meses		5	22			27	0,09%
14 meses		4	16			20	0,06%
15 meses	1	1	4			6	0,02%
16 meses			5			5	0,02%
17 meses			1			1	0,00%
19 meses		1				1	0,00%
24 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	893	756	16.877	1.608	21	20.155	63,53%
Total	1.417	905	26.753	2.622	29	31.726	1
% total	4,47%	2,85%	84,33%	8,26%	0,09%	100%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia¹⁹

Estado Trámite	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		1				1	0,02%
1 mes		4	109	3		116	1,99%
2 meses	11	3	349	2	1	366	6,28%
3 meses	19	3	439	4	1	466	8,00%
4 meses	11	7	546	3	1	568	9,75%
5 meses	18	4	452	4		478	8,20%
6 meses	10	6	446	16		478	8,20%
7 meses	12	13	297	7	1	330	5,66%
8 meses	9	37	412	8		466	8,00%
9 meses	10	41	384	7		442	7,59%
10 meses	9	17	429	2		457	7,84%
11 meses	10	12	308	2		332	5,70%
12 meses	6	10	327			343	5,89%
13 meses	9	5	220			234	4,02%
14 meses	10	3	243			256	4,39%
15 meses	4	3	98			105	1,80%
16 meses	6	1	154	1		162	2,78%
17 meses		3	54			57	0,98%
18 meses			25			25	0,43%
19 meses			51			51	0,88%
20 meses		2	20			22	0,38%
21 meses	1	3	17			21	0,36%
22 meses			31			31	0,53%
23 meses		1	14			15	0,26%
24 meses			3			3	0,05%
25 meses			2			2	0,03%
Total vencidos	155	178	5430	59	4	5.826	99,98%
Total	155	179	5430	59	4	5.827	100%
% total	2,66%	3,07%	93,19%	1,01%	0,07%	100%	

¹⁹ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Panel C. Contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	169	1204	4.611	389	353	6.726	29,57%
1 mes	191	1837	4.832	736	511	8.107	35,64%
2 meses	36	1676	520	147	58	2.437	10,71%
3 meses	4	1212	248	99	16	1.579	6,94%
4 meses	4	1123	183	160	8	1.478	6,50%
5 meses	3	654	107	23	14	801	3,52%
6 meses	15	422	137	13	15	602	2,65%
7 meses	11	146	118	21	13	309	1,36%
8 meses	9	122	142	5	6	284	1,25%
9 meses	5	49	106	3	2	165	0,73%
10 meses	1	55	72			128	0,56%
11 meses	1	32	18			51	0,22%
12 meses		19	13			32	0,14%
13 meses		12	2			14	0,06%
14 meses		23	1			24	0,11%
15 meses		4				4	0,02%
16 meses		1				1	0,00%
18 meses		2				2	0,01%
19 meses		1				1	0,00%
21 meses		2				2	0,01%
24 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	280	7.393	6.499	1.207	643	16.022	70,43%
Total	449	8.597	11.110	1.596	996	22.748	100%
% total	1,97%	37,79%	48,84%	7,02%	4,38%	100%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁰

Estado Trámite	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término						0	0,00%
1 mes	0	6	11	0	0	17	2,09%

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

Estado Trámite	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
2 meses	2	7	21	1	4	35	4,30%
3 meses		16	18		3	37	4,55%
4 meses	1	17	11	1		30	3,69%
5 meses	5	50	21	2	1	79	9,71%
6 meses	1	54	34	3	1	93	11,43%
7 meses		45	16		3	64	7,86%
8 meses	1	74	19	1	2	97	11,92%
9 meses		67	39			106	13,02%
10 meses	1	49	12			62	7,62%
11 meses		31	19			50	6,14%
12 meses		30	8			38	4,67%
13 meses	1	18	17			36	4,42%
14 meses		15	10			25	3,07%
15 meses		5	6			11	1,35%
16 meses	1	5	3			9	1,11%
17 meses		6	2			8	0,98%
18 meses		2	1			3	0,37%
19 meses		2	4			6	0,74%
20 meses			1			1	0,12%
21 meses		2	1			3	0,37%
22 meses		1	1			2	0,25%
23 meses		1				1	0,12%
24 meses			1			1	0,12%
Total vencidos	13	503	276	8	14	814	100,00%
Total	13	503	276	8	14	814	100%
% total	2%	62%	34%	1%	2%	100%	

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los IP15, IP16, e IP17 correspondientes a los meses de octubre de 2014, noviembre de 2014, diciembre de 2014 y enero de 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que como se informó en los IP17 y 18, la entidad asignó 150 analistas para dar respuesta a los recursos de reposición en subsidio de apelación, lo que conllevó a un aumento de las demás solicitudes vencidas pasando de 72.478 en el mes de diciembre a 80.653 en el mes de enero del presente año. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 31 de enero de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	oct-14	nov-14	dic-14	ene-15
Total solicitudes pensionales	57.288	53.615	55.607	59.811
Reconocimiento de Prestaciones	14.237	16.868	18.909	20.527
Pensión de invalidez	1.776	2.183	2.642	2960
Pensión de sobrevivientes	7.202	7.735	8.602	7.383
Pensión de Vejez	5.259	6.950	7.665	10.184
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	43.051	36.747	36.698	39.284
Pensión de invalidez	1659	1275	1.151	1344
Pensión de sobrevivientes	6.760	7.953	8.508	8.835
Pensión de Vejez	34.632	27.519	27.039	29.105
Total otras solicitudes	14.554	15.163	16.871	20.842
Otras solicitudes	10.382	12.661	14.022	17.255
Auxilios funerarios	4.507	5.724	7.007	8.281
Indemnizaciones	5.875	6.937	7.015	8.974
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	4.172	2.502	2.849	3.587
Auxilios funerarios	432	467	474	682
Indemnizaciones	3.740	2.035	2.375	2.905
Total	71.842	68.778	72.478	80.653

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²¹

Tipo de Solicitud	oct-14	nov-14	dic-14	ene-15
Solicitudes pensionales	13.196	13.190	14.628	14.964
Pensión de invalidez	427	299	289	293
Pensión de sobrevivientes	5.963	7.074	7.604	7.896
Pensión de Vejez	6.806	5.817	6.735	6.775
Otras solicitudes	1.115	1.223	1.475	1.872
Auxilios funerarios	419	454	455	657
Indemnizaciones	696	769	1020	1215
Total	14.311	14.413	16.103	16.836

²¹ Los 16.836 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 9 – Panel B.

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Panel A y Panel B los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en los años 2012 y 2013 se desglosan de la siguiente manera (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12):

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas años 2012 y 2013
Corte a 31 de enero de 2015**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		6	6
Decididos con posterioridad al 31/01/2015		3	3
Falta Documentos		129	129
Grupo Sentencias	2	1.117	1.119
Total	2	1.255	1.257

A corte 31 de enero de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 1.257 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 1.255 a 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: Los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Decididos con posterioridad al 31 de enero de 2015: Corresponde a los casos decididos hasta el 5 de febrero de 2015.
3. Falta Documentos: Los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes, los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
4. Grupo Sentencias: Son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones, por lo tanto estos casos solo se podrán decidir cuando la Gerencia de Defensa Judicial entregue oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

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

2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Tal y como se informó en el IP13, Colpensiones gestionó el universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo, para que aportarán la información adicional requerida para darle una respuesta de fondo. Estos casos en los IP anteriores se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante.

Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de la información correspondiente a los 746 casos de reconocimiento de prestaciones que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación y en el capítulo 5 se presenta la información de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de enero de 2015 se ha dado respuesta completa a 250 casos y 496 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 de enero de 2015

Grupos por prioridad	Decididos nov-14	Decididos dic-14	Decididos ene-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	6	1	0	14	21
Grupo 1 Mayor A 74	12	3	3	31	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	31	2	2	53	88
Grupo 1 Sin Información	5	1	0	10	16
Grupo 1 Sobrevivientes	10	2	2	47	61
Grupo 1 Subsidiado	8	1	0	12	21
Subtotal Grupo 1	72	10	7	167	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	6	1	2	20	29
Grupo 2 Sobrevivientes	8	1	2	27	38
Subtotal Grupo 2	14	2	4	47	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	10	3	5	32	50
Grupo 3 Sobrevivientes	10	1	3	29	43
Subtotal Grupo 3	20	4	8	61	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	69	7	10	174	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	6	2	0	7	15
Grupo 4 Indemnizaciones	14	1	0	40	55
Subtotal Grupo 4	89	10	10	221	330
Total	195	26	29	496	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Teniendo en cuenta la finalización de la protección constitucional otorgada mediante el Auto 259, en la presente sección se presenta, en la primera parte, un breve resumen de la solicitud medidas y órdenes a la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional y, en la segunda parte, las proyecciones que sustentan el modelo que sirve de base para la solicitud elevada por Colpensiones.

2.4.1. Medidas y ordenes solicitadas a la Sala Novena de Revisión

El día 28 de enero de 2015 Colpensiones radicó ante la Corte Constitucional la comunicación cuyo asunto es “Documento por medio del cual se solicitan unas medidas y órdenes a la Sala Novena de Revisión dentro del proceso radicado No. T-3287521 (AC)”, en el cual se muestra cómo la entidad ha avanzado a buen ritmo, sin retroceso, y en la dirección correcta. Al mismo tiempo se solicitan medidas que coadyuven al cumplimiento de las sentencias judiciales, recursos de apelación y peticiones sobre las cuales Colpensiones no cuenta con la documentación necesaria para poder tomar una decisión prestacional.

En este documento se destaca la utilidad de la medida de protección acorde a la línea trazada por el Tribunal Constitucional, lo que conlleva a que al dictar nuevas medidas y órdenes por otros aspectos y por un periodo razonable, permitirá un avance significativo para que se supere el estado de cosas inconstitucional, razón última de la obligación de la entidad a través de la intervención que ha realizado el máximo tribunal.

En el numeral primero se plantea, la utilidad de la medida de protección para lo cual en el escrito se tratan cinco componentes:

- En virtud de la protección de la H. Corte Colpensiones pudo resolver:
 - (i) El desatraso en la solución de peticiones prestacionales de Colpensiones:
 - Solución del 100% de las peticiones prestacionales atrasadas en el ISS.
 - A diciembre de 2014 se alcanzó el 93% un cumplimiento en las solicitudes de reconocimiento, y el 95% incluyendo las solicitudes gestionadas pero que por falta de documentación no se han podido resolver de fondo.
 - (ii) El cumplimiento de las órdenes impartidas en acciones de tutela:
 - De un universo total de 179 mil tutelas (corte 31 de diciembre de 2014) Colpensiones ha resuelto de fondo 160 mil de ellas, y no puede materialmente resolver 9 mil.
 - Se han dejado de generar más de 60 mil tutelas en los últimos 15 meses. La radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del auto 110 de 2013, y después del auto bajó a un promedio mensual de 5.600.

- (iii) El cumplimiento de órdenes proferidas a través de sentencias judiciales:
- Colpensiones ha podido cumplir más de 43 mil sentencias judiciales en un año y tres meses, mientras que el ISS en 9 meses del 2012 cumplió solamente 6 mil.
 - La entidad ha logrado identificar y alistar para su cumplimiento el 75% de las sentencias identificadas.
- (iv) El reforzamiento de un esquema de calidad que permita un nivel óptimo de fundamentación de los actos administrativos de reconocimiento pensional:
- Colpensiones ha implementado de manera continua mecanismos para garantizar la calidad en sus decisiones.
 - Un análisis estadístico permite afirmar que los problemas de calidad se encuentran en un rango mucho más aceptable. Los problemas de calidad en las decisiones de Colpensiones – aún con la extrema definición de calidad que en nuestro caso existe, varían entre 7 y el 11%. Comparando con los problemas de calidad en el sistema pensional chileno, considerado uno de los más eficientes de América Latina, los problemas en el RPM colombiano son razonables. En Chile, los problemas de calidad están entre el 15 y el 48%.
- (v) Los otros aspectos que implican destinación de importantes recursos de la entidad para culminar con el traspaso del ISS a Colpensiones, entre ellos, los avances en la recepción de expedientes inactivos y todos los temas de importancia financiera que aún no se han concluido con la liquidadora:
- Colpensiones ya recibió y tramitó los expedientes que aún se encontraban por decidir en el ISS, es decir, los que representaban el atraso estructural en el RPM. Estos son los 347.008 expedientes cuya entrega finalizó en marzo del 2014. Luego de esto, inició la recepción de los expedientes sobre los cuales el ISS ya había tomado alguna decisión.
- (vi) Avances en la reestructuración de Colpensiones:
- Gracias a la protección de la H. Corte, Colpensiones ha podido avanzar en la reestructuración de la entidad con el fin de adecuarla a las necesidades reales de la ciudadanía.

En el numeral dos se realiza una breve descripción de los argumentos para establecer la necesidad de la expedición de nuevas medidas y órdenes por parte de la H. Corte en cuanto a:

- Desatraso en la solución de peticiones de Colpensiones: Dado los avances totales en reconocimiento del 93%, y al sumar lo gestionado, de 95% a diciembre 31 de 2014 la entidad deberá en los próximos meses culminar la decisión de los casos pendientes que hayan cumplido los plazos legales de atención, algunos más complejos, al tiempo que resuelve

aquellos cuyo vencimiento irá acaeciendo cada mes, lo cual, de acuerdo con las proyecciones culminará 8 meses a partir de la comunicación de la protección.

- **Cumplimiento de sentencias judiciales:** A diciembre 31 de 2014 se dio cumplimiento a 43.899 sentencias, con un avance importante ya que mientras que las sentencias identificadas se multiplican por un poco menos de 3 entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014 (pasando de 32 mil a 92 mil en ese período), las sentencias decididas se multiplican por 4.5 en el mismo período (pasando de 9.667 a 43.899).

Por tal razón, en el modelo de producción se tiene proyectada la decisión de las sentencias alistadas y pendientes para 6 meses después de comunicada la protección, y en la programación mensual se incluye una capacidad operativa para ir atendiendo las sentencias alistadas al tiempo que una proyección de las que se van a ir terminando el alistamiento.

- **En materia de cumplimiento de tutelas:** En el escrito presentado a la Corte en el mes de julio de 2014 se informó que de acuerdo con el IP12, existían 12.088 tutelas que, Colpensiones no contaba con la posibilidad material de cumplir porque carecía de la información indispensable para atenderla. En el IP17 esta cifra ha disminuido a 9.275 tutelas.

Los avances en esta cifra, que se reporta en cada IP, están determinados por la problemática asociada a la consecución de la información, por lo cual no resulta posible para la entidad contar con una fecha de finalización, máxime por cuanto los avances en este punto requieren el concurso de la Rama Judicial y de la ciudadanía para solventar esta situación que reviste una complejidad alta relacionada con contar con la información que permita el cumplimiento de la tutela.

Esta situación implica, por una parte, la imposibilidad de atender las peticiones de los ciudadanos, y, por otra, la materialización de (i) las sanciones por estas tutelas una vez llegado el 31 de diciembre (fecha en que terminó la protección constitucional vigente), y (ii) la de las tutelas sobre casos que no cuentan con protección constitucional.

- **Casos del día a día gestionados y no decididos:** Como se informó en el IP17, existen casos que Colpensiones ha gestionado (se ha hecho el análisis y estudio del expediente pensional por parte de un analista (horas-abogado)). Respecto de los estos casos específicos, en el trámite de estudio se ha encontrado que para emitir una decisión de fondo se requiere una prueba adicional o un documento con el cual no cuenta Colpensiones.
- **Recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición:** Dadas los órdenes de atención observadas por Colpensiones que han recaído en la solución de las solicitudes de la población más vulnerable y de la que ha soportado mayores cargas públicas por cuanto llevaba un mayor tiempo esperando un pronunciamiento de la administración sin que se hubiere resuelto su solicitud, estos casos fueron priorizados sobre los recursos de apelación subsidiarios a los de reposición. Dicha priorización se hizo considerando que en esta última situación, la Administración Pública ha realizado el estudio y decisión para los peticionarios en **al menos dos** ocasiones (primera decisión y decisión del recurso de reposición) y estos solicitantes

cuentan con dos pronunciamientos, se había avanzado con la atención de los casos de primera vez, recursos de apelación, cumplimiento de sentencias y casos de los organismos de control.

Para atender este grupo de recursos se designará un grupo de 150 analistas que permitan la evacuación de dichas solicitudes, de manera paralela a la atención de los casos que aún no se encuentran en la nómina de pensionados.

- **Reestructuración:** Colpensiones ha reportado los avances en materia de reestructuración. Una primera fase relacionada con el diagnóstico y planteamiento de la estrategia que culminó en noviembre de 2014. La segunda fase de diseño de la nueva estructura y procesos se adelantará entre el mes de diciembre de 2014 y el mes de mayo de 2015 y tendrá dos meses para la implementación (junio y julio de 2015).

Durante este período, Colpensiones deberá continuar contando con el personal temporal, el cual resulta necesario para atender las solicitudes de reconocimiento, conforme lo anteriormente explicado.

En el numeral tres se refiere al cumplimiento de las órdenes dictadas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, el cual se divide en dos grandes grupos y en los cuales se incluyen cada uno de los fundamentos jurídicos planteados en dicho Auto:

- Cumplimiento de las órdenes que se le dieron a Colpensiones a partir de las decisiones tomadas por la H. Corte ante el Incumplimiento a órdenes de calidad de los actos administrativos y acatamiento integral de fallos judiciales ordinarios y contencioso administrativos.
- Cumplimiento de las órdenes que se le dieron a Colpensiones a partir de las decisiones tomadas por la H. Corte ante el Incumplimiento de las órdenes de respetar los plazos dispuestos para la respuesta de las peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones y los recursos administrativos formulados contra la entidad.

En el numeral cuarto “Solicitud de medidas y órdenes para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media que dieron lugar al estado de cosas inconstitucional” se plantean los siguientes puntos:

Solicitud de medidas y órdenes de monitoreo por cumplimientos.

1. Se solicita a la H. Corte declare cumplidos los plazos dictados a Colpensiones relacionados con la atención de peticiones, por haber alcanzado un porcentaje de 93% en su resolución, inclusión en nómina y notificación y un 95% si se incluyen los casos gestionados. El anterior cumplimiento no incluye los recursos de apelación, para los cuales se considera conveniente solicitar se adopten medidas especiales como adelante se explica.

En consideración al avance en la gestión de las peticiones faltantes, y a la existencia de un modelo de operación que permite tener una tendencia constante en la producción, se

establezcan medidas de monitoreo a través de la entidad que designe la Sala, para vigilar el avance del porcentaje restante por el término de 6 meses.

De igual forma, en consideración a que existen peticiones pensionales gestionadas que no es posible atender por no tener la documentación o información completa de conformidad con lo expuesto anteriormente, de existir incidentes de desacato iniciados o sanciones ya impuestas por estas peticiones, se solicita a la H. Corte estudie la utilidad de su suspensión por el término de 8 meses contados a partir de la comunicación del respectivo auto, con el fin de que la entidad pueda antes de este término recopilar la información necesaria.

2. Se declaren cumplidas las órdenes dictadas para que los actos administrativos de reconocimientos prestacionales sean de calidad, al encontrar que Colpensiones ha implementado las acciones necesarias que permiten mitigar los errores en la producción de decisiones pensionales.

No obstante lo anterior y con fin de garantizar que los resultados de los procesos implementados y en desarrollo cumplan su finalidad, se establezca una medida de monitoreo de los resultados obtenidos, a través de las mediciones elaboradas por la entidad.

3. Se declaren cumplidas las órdenes dictadas alrededor de las medidas de presentar informes en los términos dispuestos por la Sala Novena de Revisión.
4. Se declaren cumplidas las órdenes para las medidas relacionadas con adecuar la capacidad operativa de Colpensiones, toda vez que se encuentran en ejecución los contratos para el efecto y serán culminados en el transcurso del próximo semestre.

En consideración a que se ha realizado la debida diligencia para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones pero aún el proceso no concluye, se propone se dicten medidas de monitoreo para verificar el avance en esta materia.

5. Se declare cumplida la orden dictada en relación con que Colpensiones presente la demanda de nulidad simple en contra de la Circular 069 de 2008.
6. Se declare cumplida la orden dictada al Presidente de Colpensiones de llevar a la Junta Directiva la solicitud de presupuesto y autorización para incrementar el personal a contratarse con el fin de atender las necesidades para cumplir con lo dispuesto por la Corte.

Teniendo en cuenta que se requiere que hasta tanto se surte el proceso de adecuación definitiva de la entidad, las medidas orientadas a que el personal contratado para llevar a cabo el cumplimiento de las órdenes dispuestas por la H. Corte se mantengan, se realice un monitoreo de las mismas, por el término de 6 meses contados a partir de la

comunicación del Auto respectivo, término durante el cual se deberá iniciar el empalme para la operación con la adecuación definitiva de la entidad.

Solicitud de medidas y órdenes por cumplimientos parciales.

1. En razón al avance demostrado por Colpensiones en materia de cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contencioso administrativos que alcanza el 47% del total (y el 63% de las alistadas), se declare el cumplimiento parcial en el acatamiento de los plazos dispuestos para esta orden en el Auto 259 de 2014.

Como medida para alcanzar un porcentaje que considere un cumplimiento total, y demostrada la utilidad de la medida, se suspendan las sanciones por desacato a tutelas relacionadas con estos trámites hasta 8 meses después de la comunicación de la protección.

2. En razón al avance demostrado por Colpensiones en materia de cumplimiento de tutelas que alcanza el 90%, se declare cumplida la obligación de atender las tutelas en los términos dispuestos en el Auto 259 de 2014. A pesar de que el avance es significativo y podría tomarse como un cumplimiento sujeto a medidas de verificación o monitoreo, entendiendo que estas personas además de soportar la demora de la entidad, han tenido que acudir a una acción constitucional, hasta tanto no se respondan en término las tutelas, se solicita que esta orden se declare cumplida parcialmente.

No obstante lo anterior, y toda vez que Colpensiones ha demostrado que hay tutelas que materialmente no pueden cumplirse por carecer de la información y/o la documentación necesaria para ello, sobre estas tutelas se solicita se suspendan las sanciones de desacato siempre y cuando se demuestre ante el Juez la diligencia para acatar el fallo respectivo y su la imposibilidad pese a ello.

3. En razón al avance demostrado por Colpensiones en materia de atención de recursos administrativos y de conformidad con lo explicado en el numeral 2.5 sobre las decisiones de recursos de apelación, se solicita a la H. Corte que adopte medidas que permitan alcanzar el cumplimiento total en esta materia, y en consecuencia se suspendan hasta 8 meses después de la comunicación de la protección las sanciones por desacato a fallos de tutela relacionados con recursos de apelación faltantes.

2.4.2. Modelo de Producción que soporta la solicitud

Ahora bien, el modelo de producción proyectado que sirve de soporte a la solicitud presentada por Colpensiones, parte del supuesto que la H. Corte otorgue la protección solicitada a la entidad a partir del 1 de marzo de 2015.

El modelo presenta una estructura con los siguientes elementos:

- **Entradas:** Actualmente existe un inventario de solicitudes pensionales fuera de término pendientes de resolver, que sumado al flujo diario, a término, representan las solicitudes por atender. Todas las anteriores se incluyen y proyectan en el modelo.

Teniendo en cuenta estos factores, el inventario inicial de requerimientos por atender es de 163.704. En este número, además de las solicitudes de reconocimiento (por primera vez, como recurso), distribuido entre recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición, acciones de tutelas, casos que deben revisarse nuevamente (reprocesos), solicitudes y requerimientos de los entes de control, cumplimiento de sentencias y casos del día a día cuyo vencimiento va acaeciendo cada mes. El flujo diario promedio de las entradas se estima en 200 apelaciones, 182 tutelas, 100 reprocesos y entes de control, 250 sentencias y 1.350 de día a día, que suman 2.082 casos promedio diario.

- **Salidas:** Respecto a la línea de decisión manual, está basada en función de los analistas y revisores y su productividad. Se proyecta de acuerdo al comportamiento observado recientemente. Adicionalmente, se han identificado factores como ingreso de nuevo personal, ausentismo, vacaciones, cambios en los procesos de producción, dificultad y extensión de los expedientes pensionales, fallas en el sistema, que generan disminuciones en la productividad. De esta manera los requerimientos atendidos dependen del número total de analistas, y el nivel promedio de productividad que es ajustado teniendo en cuenta los factores descritos.

Ahora, respecto a la capacidad instalada de producción, para los meses de febrero y marzo se estima 639 analistas en producción con una productividad general de 3.7 casos diarios, no obstante, esta productividad se ajusta a 3.52 casos diarios, es decir una disminución del 5% explicados 1.89% por el efecto del ausentismo de los analistas, 1.91% ajustes en los procesos y 1.20% por fallas del sistema.

Para los meses siguientes (a partir del mes de abril), se estima 789 analistas con una productividad general de 4.25 casos diarios por analista, que ajustada en 5%, por ausentismo, ajustes en los procesos y fallas del sistema, disminuye a 4.04. Es así como para el mes de febrero se proyecta que se atenderían 44.986 casos, marzo 47.235, abril 60.526, mayo 60.526, junio 60.526, julio 70.083, agosto 60.526, septiembre 70.083, octubre 66.897, quedando un saldo de 5.404 casos en noviembre que se atenderían en los primeros días.

Adicionalmente, para el modelo se tiene en cuenta que por medio automático se producen 275 casos diarios, es decir, en promedio entre febrero y octubre más de 5.500 casos por mes.

Como puede observarse, si la protección es otorgada en los primeros días de mes de marzo, Colpensiones estaría en la capacidad de poner al día el régimen de prima media en el mes de noviembre, es decir en los 8 meses anteriormente planteados.

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

La entidad informa a la H. Corte Constitucional la gestión realizada en materia de corrección de historia laboral que adelanta. En este sentido, se presentan las cifras acumuladas y la producción de los últimos tres meses, desagregando la gestión realizada por cada una de las entradas de las solicitudes de corrección.

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones son clasificadas como internas y externas. Los requerimientos internos son aquellos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Las solicitudes de corrección de historia laboral consideradas externas son aquellas que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia.

Los datos aquí reportados consolidan toda la gestión de la entidad en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de las operaciones; es importante tener en cuenta que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se dio total cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

Así las cosas, al corte del 31 de enero de 2015, Colpensiones ha recibido un total de 1.877.039 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 832.230 en el 2013; 908.853 en el año 2014; y 30.904 en el primer mes del año 2015. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.827.766 solicitudes, quedando en gestión al cierre del mes 49.273 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97%. (Ver Capítulo 2.5 - Cuadro 1)

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el estado de las solicitudes de corrección de historia laboral, indicando el comportamiento mes a mes del ingreso, de la atención y de las solicitudes pendientes por atender. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1)

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral - Corte 31 enero 2015

	Acumulado a Oct -14	% acumulado a Oct -14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15
Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL								
Para trámites de reconocimiento represa ISS		13%		13%		12%		12%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
Total recibidas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	223.239		0		0		0	
Total decididas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	

	Acumulado a Oct -14	% acumulado a Oct -14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Para trámites de reconocimiento Colpensiones		19%		20%		19%		19%
Nuevas Radicaciones en el mes	321.295		17.314		4.070		14.090	
Total radicadas	321.295		338.609		342.679		356.769	
Decididas durante el mes	303.167		7.560		4.789		25.272	
Total decididas	303.167		310.727		315.516		340.788	
Pendiente por decidir al corte	18.128		27.882		27.163		15.981	
Para trámites de BEPS Colpensiones		20%		20%		24%		24%
Nuevas Radicaciones en el mes	329.399		5.664		107.393		143	
Total radicadas	329.399		335.063		442.456		442.599	
Decididas durante el mes	315.976		6.118		118.515		180	
Total decididas	315.976		322.094		440.609		440.789	
Pendientes por decidir al corte	13.423		12.969		1.847		1.810	
Solicitudes externas radicadas por los ciudadanos								
Solicitudes radicadas en el ISS		12%		12%		11%		11%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
Total recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Total decididas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Trámites de CHL radicados en Colpensiones		31%		31%		29%		30%
Nuevas Radicaciones en el mes	518.991		13.162		12.252		13.967	
Total radicadas	518.991		532.153		544.405		558.372	
Decididas durante el mes	482.560		12.753		20.999		15.722	
Total decididas	482.560		495.313		516.312		532.034	
Pendientes por decidir al corte	36.431		36.840		28.093		26.338	
PQRS		3%		3%		3%		3%
Nuevas Radicaciones en el mes	42.743		1.585		3.289		1.664	
Total radicadas	42.743		44.328		47.617		49.281	
Decididas durante el mes	39.059		1.314		3.378		2.264	
Total decididas	39.059		40.373		43.751		46.015	
Pendientes por decidir al corte	3.684		3.955		3.866		3.266	
Tutelas		2%		2%		1%		2%
Nuevas Radicaciones en el mes	26.235		641		665		622	
Total radicadas	26.235		26.876		27.541		28.163	

	Acumulado a Oct -14	% acumulado a Oct -14	nov-14	% nov-14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15
Decididas durante el mes	26.216		641		676		619	
Total decididas	26.216		26.857		27.533		28.152	
Pendientes por decidir al corte	19		19		8		11	
Correspondencia		1%		1%		1%		1%
Nuevas Radicaciones en el mes	19.148		682		441		418	
Total radicadas	19.148		19.830		20.271		20.689	
Decididas durante el mes	15.406		758		1.073		1.585	
Total decididas	15.406		16.164		17.237		18.822	
Pendientes por decidir al corte	3.742		3.666		3.034		1.867	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Recibidas en el mes	1.678.977		39.048		128.110		30.904	
Total acumulado solicitudes recibidas	1.678.977		1.718.025		1.846.135		1.877.039	
Decididas durante el mes	1.603.550		29.144		149.430		45.642	
Total acumulado solicitudes decididas	1.603.550		1.632.694		1.782.124		1.827.766	
Total acumulado pendientes por decidir	75.427		85.331		64.011		49.273	

Como se observa en el cuadro anterior, en el mes de Enero de 2015 fueron corregidas 45.642 historias laborales a saber: (i) 25.272 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 15.722 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 4.648 relacionados con otros trámites discriminados de la siguiente forma: BEPS (180), PQRS (2.264), Tutelas (619) y por Correspondencia (1.585) casos.

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión.

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

Para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas en algunas ocasiones, es necesario corregir la historia laboral de los ciudadanos, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Es así como, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de enero de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 356.769 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 340.788 para un cumplimiento del 96%. Para el mes de enero de 2014 fueron recibidas 14.090, atendidas 25.272 y continúan en trámite 15.981. Es conveniente aclarar que se

solucionaron más casos que los recibidos dado que al corte de diciembre había un saldo en gestión de 27.163 requerimientos.

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 442.599 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 440.789, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.6%. En el mes de enero de 2015 fueron entregados 143 casos y atendidos 180, y queda un saldo por atender de 1.810. Fueron solucionados más casos que los recibidos en el mes porque en el mes anterior quedo un saldo 1.847 casos.

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

La entidad contempla dentro de su esquema de operación diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los canales.

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

En lo relacionado a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 558.372 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 532.034, logrando un nivel de cumplimiento del 95%. Específicamente en el mes de enero de 2015 fueron radicados 13.967 trámites, se atendieron 15.722, y quedó un saldo por resolver de 26.338 casos. Al igual que en los casos anteriores, la producción fue mayor en tanto al corte del mes anterior había quedado un saldo por atender de 28.093 solicitudes.

En el cuadro siguiente se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por su respectivo mes de vencimiento, para los cuales la Gerencia dará mayor celeridad en el mes de febrero de 2015.

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 31 de enero de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	10.609
2 meses	5.302
3 meses	2.900
4 meses	3.452
5 meses	2086
6 meses	1313
7 meses	527
8 meses	59

Trámites vencidos	Historia Laboral
9 meses	90
Total	26.338

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 49.281 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 46.015, alcanzando un nivel de respuesta del 93%. Para el mes de enero se recibieron 1.664 solicitudes, fueron resueltas 2.264 y se encuentran en trámite 3.266. Es pertinente aclarar que se solucionaron un mayor número de casos con relación a los recibidos en el mes por que en el mes inmediatamente anterior quedo un saldo de 3.866 PQRS.

3. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de Tutelas

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 28.163 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 28.152 logrando un nivel de cumplimiento del 99.9%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de enero de 2015 se recibieron 622 solicitudes y se gestionaron 619, quedando 11 casos por resolver.

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

En lo corrido de la operación se han radicado 20.689 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 18.822, alcanzando un cumplimiento del 91%. En el mes de diciembre se recibieron 418 casos, se solucionaron 1.585 solicitudes y queda un saldo de 1.867 requerimientos por gestionar. Es pertinente aclarar que en el mes de enero fueron solucionados un mayor número de casos con respecto a los recibidos, porque en el mes de diciembre de 2014 quedó un saldo en gestión de 3.034 correspondencias.

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

De los requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 31 de diciembre de 2014 ascendía a 742.332 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Motivo por el cual desde enero de 2014, se ha realizado seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha venido realizando el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

En el Cuadro 3 se observa que entre enero de 2014 y enero de 2015, se han presentado 63.938 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 714.239 solicitudes atendidas hasta el 31 de diciembre de 2014, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo

cual, el 91.05% se ha solucionado en debida forma y el 8.95% ha requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado.

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de Corrección de Historia Radicadas por segunda vez de Enero de 2014 a Enero de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado enero-junio	31.822
Julio	6.629
Agosto	3.538
Septiembre	3.483
Octubre	5.966
Noviembre	4.145
Diciembre	3.877
Enero-2015	4.478
Total	63.938

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

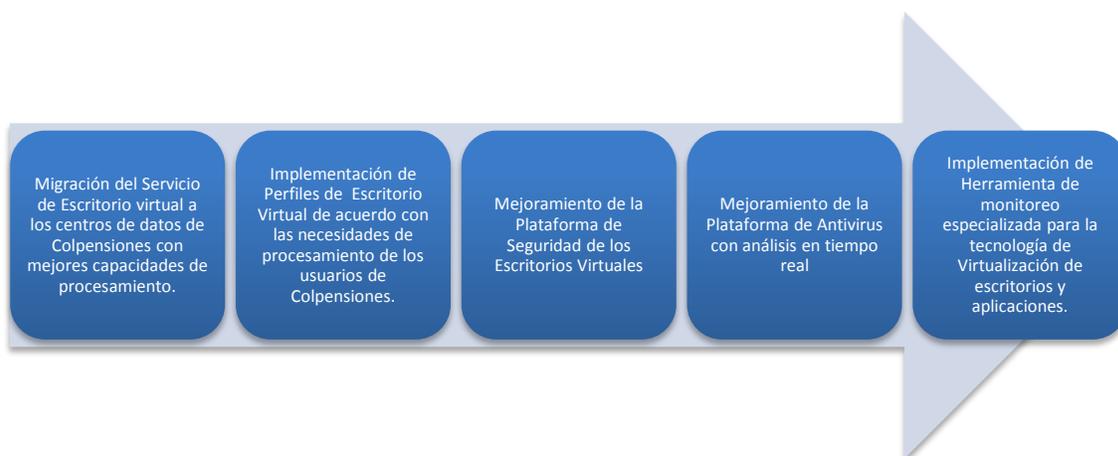
3.1. Infraestructura tecnológica

A la fecha, Colpensiones no ha efectuado variación en la infraestructura tecnológica del centro de datos con respecto a la información presentada en el mes de diciembre en el IP18²². La plataforma de Escritorios Virtuales es actualmente de 2.040 escritorios, con un aumento de 23 unidades respecto al mes de diciembre de 2014. Asimismo, la planta de equipos de cómputo creció en 37 unidades respecto al mes de diciembre de 2014. Estos crecimientos han estado alineados con la estrategia de la Entidad para apoyar el ingreso de trabajadores en misión.

Por otra parte, Colpensiones ha desarrollado el afinamiento de la gestión de alertas de la plataforma tecnológica a través de la verificación de dichas alertas en la herramienta de monitoreo *IBM Tivoli Monitoring*. Esta actividad ha hecho posible la identificación de forma oportuna de las alertas, permitiendo en particular reducir los incidentes asociados a la capacidad de la plataforma tecnológica monitoreada. En general, las alertas diarias y oportunas le permiten a Colpensiones tomar acciones preventivas sobre posibles fallas de los sistemas, por capacidad, desempeño o disponibilidad.

Adicionalmente, con el objetivo de mejorar la operación de Colpensiones, durante el mes de enero de 2015 se dio inicio al proyecto de actualización y mejoramiento de la plataforma tecnológica que soporta el servicio de virtualización de escritorios y aplicaciones. Para este proyecto se ha concebido un plan de implementación, el cual va hasta finales del mes de marzo de 2015, que incluye las actividades descritas a continuación (ver Capítulo 3.1 – Gráfico 1).

Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Actividades de la implementación del nuevo el servicio de virtualización de escritorios y aplicaciones.



²² Ver IP18, sección 3.1, página 45.

Previa verificación, se evidencia un cambio en la infraestructura física con respecto a la información presentada en el mes de enero del año 2015 en el IP18²³. En enero de 2015 entró en operación un nuevo inmueble ubicado en la Carrera 7 No. 74 – 21, piso 2 del Edificio Seguros Aurora, en la ciudad de Bogotá, y cuyo contrato de arrendamiento tiene una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016. Asimismo, se confirma que los contratos de arrendamiento de los otros bienes inmuebles utilizados actualmente, presentan vigencia hasta el 30 de junio de 2015, y se encuentran en las siguientes ubicaciones:

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

3.3. Recurso humano

Desde el IP15²⁴, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, y que en el mes de diciembre de 2.014 pasaron de 1.380 a 1.530²⁵ de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora²⁶. El propósito fundamental de estas contrataciones es poner al día el Régimen de Prima Media. En el Cuadro 1 se presenta el estado de contratación de los 1.530 trabajadores en misión (TM) en el mes de enero de 2.015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión en el mes de enero 2015

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	438	62	88%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	317	3	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	55	5	92%

²³ Ver IP18, Sección 3.2, página 45

²⁴ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

²⁵ El día 11 de diciembre de 2014 se inició la ejecución del Contrato No. 119 de 2014 celebrado con la misma Empresa de Servicios Temporales, cuyo objeto es "Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES"

²⁶ Sesión de 30 de Octubre de 2014.

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	456	44	91%
Auto 259 de 2014*	150	109	41	73%
Total General	1.530	1.375	155	90%

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

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

De los 1.530 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.375 presentando un porcentaje de contratación de 90%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013 en el mes de septiembre de 2013, presenta el 99% de contratación, esto es 317 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en el mes de abril de 2014, se encuentran provistos 456 cargos representando un porcentaje de contratación del 91%.

En lo que refiere a los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014, para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, éstos presentan un porcentaje de contratación de 73%, es decir, 109 cargos provistos.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de enero de 2015 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte, que desde el pasado mes de agosto de 2014 se encuentran adelantando las actividades necesarias para poner al día el atraso que presenta la operación propia de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

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

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	880	819	61	93%
Gerencia Nacional de Nómina	106	97	9	92%
Gerencia Nacional de Operaciones	171	145	26	85%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	151	130	21	86%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	26	1	96%
Total General	1.335	1.217	118	91%

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los autos 110 y 320 de 2013 y finalmente, el Auto 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 91%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de enero de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 96% de provisión del total de trabajadores en misión asignados, y el cupo vacante se encuentra surtiendo el proceso de selección con una fecha estimada de contratación para la tercera semana de febrero.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 85%, con 145 cupos provistos. De los 26 cupos vacantes se espera que el 7 de febrero de 2015 ingresen 4 trabajadores y los 22 cupos restantes se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 86% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 130 trabajadores en misión. Del estado de los 21 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que 15 candidatos surtan los trámites de contratación la primera semana de febrero de 2015 y 6 cupos vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 93% (819 cupos provistos) observándose un avance importante en la consecución de personal en misión. Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de enero de 2015 presenta el 92% de cupos provistos, esto es 97.

De los 87 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, ingresarán los candidatos una vez surtidos los trámites de contratación así: 3 trabajadores la primera semana de febrero, 1 el 9 de febrero y 10 el 16 de febrero, para un total de 14 ingresos durante las dos primeras semanas laborales del mes de febrero de 2015. Las 47 vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

De los 9 cupos vacantes en la Gerencia Nacional de Nómina, se espera contratar la totalidad de trabajadores durante las dos primeras semanas de febrero de 2015 una vez surtido el proceso de contratación.

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con (i) el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, (ii) con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y (iii) dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes

proferidas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de enero:

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

Para el mes de enero de 2015, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la Empresa de Servicios Temporales, la aplicación de prueba de conocimientos, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones, los resultados de la gestión se presentan en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Enero 2015

Estado del Proceso	No. Candidatos
Hojas de vida evaluadas	110
No cumplen con perfil	30
Cumplen con perfil	80
No superan prueba de conocimientos	40
Entrevista Colpensiones	26
No superan Entrevista Colpensiones	12
Superaron Entrevista Colpensiones	14
Contratados	18

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

De las 110 hojas de vida reclutadas durante el mes de enero de 2015 cumplieron con el perfil requerido 80, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 26 y finalmente de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 18 trabajadores en misión.

Cabe aclarar que adicional a los 14 trabajadores contratados que superaron la entrevista en el mes de enero, existían 4 de trabajadores que no alcanzaron a surtir el proceso de contratación en su totalidad en el mes de diciembre de 2014, por lo que se suman a la gestión de enero, lo que genera un total de 18 personas contratadas.

La Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A continúa en su labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

VERIFICADO

2. Estructuración del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

En la continuidad del Semillero, y en cumplimiento del Auto 259 de 2014 de la H. Corte, durante el mes de enero de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, necesarias para la ejecución del entrenamiento a candidatos en los programas de formación objeto de diferentes semilleros, así:

a. Definición de los Programas de Formación- Semilleros

La necesidad de reclutar candidatos que cumplan con perfiles organizacionales, la urgencia de proveer las vacantes existentes y la dificultad para encontrar candidatos con los perfiles requeridos, llevó a definir tres tipos de semillero para la vigencia 2015 para atender los requerimientos de dependencias tales como: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina, y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Gerencia Nacional de Operaciones. Los semilleros definidos comprenden:

1. Programa de formación a profesionales en derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica.
2. Programa de formación a profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.
3. Programa de formación a profesionales en Historia Laboral.

b. Reclutamiento de candidatos

Colpensiones ha adelantado gestiones a través de 9 programas de pregrado de 28 universidades, así como sus Bolsas de Empleo, Asociación de Egresados u Oficinas de Extensión y Apoyo al Egresado, para la consecución de profesionales en Derecho, Contaduría, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Economía, Psicología Industrial, Ingeniería Financiera, y Administración Financiera.

Para ello, se envió comunicación a dichas instituciones informando acerca de los nuevos requerimientos de candidatos y los perfiles correspondientes. Cada una de las universidades contactó directamente a sus estudiantes y egresados, estructurando una base de datos remitida posteriormente a Colpensiones. En el cuadro 4 se relaciona el listado de universidades y los programas de pregrado con los que se adelantó la gestión del reclutamiento de nuevos candidatos para los semilleros (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Universidades contactadas y programas de pregrado para el reclutamiento de candidatos

Universidad	Programas de pregrado
Universidad Santo Tomas de Aquino	
Universidad Militar Nueva Granada	
Universidad del Externado de Colombia	
Universidad Católica de Colombia	
Universidad Libre	
Universidad Católica de Colombia	
Corporación Universitaria de Colombia Ideas	
Universidad Autónoma de Colombia	
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	
Universidad Cooperativa de Colombia	
Universidad de la Amazonía	
Universidad de los Andes	Derecho
Universidad de Pamplona	Contaduría
Universidad Gran Colombia	Ingeniería Industrial
Universidad Industrial de Santander	Administración de Empresas
Universidad los Libertadores	Contaduría
Universidad Militar Nueva Granada	Economía
Universidad Nacional de Colombia	Psicología Industrial
Universidad Popular del Cesar	Ingeniería Financiera
Universidad los Libertadores	Administración Financiera
Universidad San Martín	
Universidad Sergio Arboleda	
Fundación Universitaria del Área Andina	
Universidad del Magdalena	
Universidad de la Sabana	
Universidad INCCA de Colombia	
Pontificia Universidad Javeriana	
Universidad del Valle	
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	

c. Estructuración de los programas

Se llevaron a cabo sesiones de trabajo con las vicepresidencias y gerencias objeto de desarrollo de los programas de semillero, con el propósito de definir contenidos y hacer el desarrollo de los mismos. Asimismo, actualmente se adelanta un trabajo de documentación de los contenidos de los programas y otros necesarios, estructurándolos en un currículo el cual se constituirá en el libro maestro de Colpensiones, base para entrenamiento en los programas de semillero. Estructurar el libro maestro requiere del diseño de diferentes programas, contenidos, prerrequisitos, objetivos, ayudas didácticas, metodologías de enseñanza – aprendizaje, métodos de evaluación y formadores.

Adicionalmente, se definieron los mecanismos de fortalecimiento de las herramientas y técnicas pedagógicas que les permita a los formadores, impartir los contenidos en el desarrollo de los programas del semillero.

Luego de culminar el programa en el mes de noviembre como se reportó en el IP17²⁷ en el Cuadro 5 se indican los resultados acumulados del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” para el mes de enero de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero

Estado Actual	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Nómina	Total
Postulados	31	42	27	100
Contratados a 31/01/2015	15	30	23	68
En estudio de seguridad	1	0	0	1
En proceso de selección	0	10	0	10
No superan proceso de selección	14	2	2	18
Desiste del proceso	1	0	2	3

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

Al corte, se cuentan con 100 candidatos preseleccionados de los cuales se han contratado 68 trabajadores en misión, en su mayor parte para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, seguido para la Gerencia Nacional de Nómina. De estos candidatos no han superado el proceso de selección 18, y han desistido del proceso 3 candidatos.

Frente al reporte realizado en el IP18²⁸, la cifra de postulados de las gerencias de Defensa Judicial y de Reconocimiento varía, teniendo en cuenta que algunos de los candidatos que no fueron seleccionados para la primera Gerencia, fueron postulados por su perfil, a la Gerencia de Reconocimiento preseleccionándose nuevos candidatos que habían hecho parte de este semillero.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el cuadro 6 se presenta la distribución de los turnos establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, dentro de la estrategia implementada hace algunos meses con el propósito de optimizar el espacio físico en dos de las sedes de Colpensiones. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

²⁷ Ver IP17, Sección 3.3, página 47.

²⁸ Ver IP18, Sección 3.3, página 50.

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	25	21
Trabajadores en Misión	302	251
Total General	327	272
% Total	55%	45%

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

Con los turnos de trabajo establecidos en dos sedes de la empresa, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa el 55%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 45% del total de trabajadores.

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

En el cuadro 7 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de enero, teniendo en cuenta que los candidatos contratados que participaron en el Programa “Semillero - Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” recibieron el respectivo entrenamiento para el desempeño de sus labores durante la ejecución del mencionado programa en el mes de noviembre de 2014 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de enero 2015

Dependencia	No. Trabajadores en misión capacitados
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	6
Gerencia Nacional de Nómina	1
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	5
Gerencia Nacional de Operaciones	2
Total General	14

Fecha de corte: 31 Enero de 2015

De acuerdo con los ingresos del mes de enero de 2015 en las jornadas de socialización organizacional a los trabajadores en misión de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los autos de la H. Corte se capacitaron: (i) 6 trabajadores en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, (ii) en la Gerencia Nacional de

Nómina 1 trabajador en misión, (iii) en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial 5 trabajadores en misión y finalmente, (iv) en la Gerencia Nacional de Operaciones 2 trabajadores en misión.

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

Durante el mes de enero de 2015, se presentaron las siguientes novedades en relación al personal que integra la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento.

1. Solicitud de personal para el grupo interno de trabajo PQR

Con el fin de apoyar al personal dedicado a la atención de los trámites pendientes en el grupo interno de trabajo de peticiones, quejas y reclamos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y en procura de poder dar una respuesta oportuna a estas solicitudes, se realizó la requisición para la vinculación de 15 personas en misión, 10 analistas jurídicos (estudiantes de derecho) y 5 asistentes administrativos que se encargarán de reforzar el grupo interno de trabajo de PQR.

2. Acciones para la vinculación de personal

Luego de las validaciones realizadas desde la Vicepresidencia de Talento Humano y la empresa de servicios temporales, los días 13 y 23 de enero de 2015, se realizaron entrevistas a 28 candidatos, y se escogieron 17 abogados para ser vinculados a la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento; sin perjuicio de las validaciones de seguridad que hace la empresa de servicios temporales.

3. Asignación de actividades a los grupos internos de la línea manual de decisión de prestaciones económicas

Por necesidades de servicio y conforme al modelo de reparto de Colpensiones, en el mes de enero de 2015, se modificaron las asignaciones a los Grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas con el fin de avanzar en la decisión de tutelas, desacatos, requerimientos de los entes de control, recursos de apelación, solicitudes de primera vez, cumplimiento de sentencias, los cuales se verán reflejados en el cuadro sobre la composición de grupos internos de trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. (Ver Capítulo 3.3. Cuadro 9. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Enero 2015)

4. Cambio de funciones y nombres a los grupos internos de trabajo

En el IP18²⁹ se mencionó la necesidad de cambiar el nombre de los actuales grupos internos de trabajo teniendo en cuenta que en la actualidad el tema de repesa se encuentra superado y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones estudia solicitudes radicadas ante Colpensiones y

²⁹ Ver IP18, sección 3.3.3, cuadro 8, página 55.

cumplimientos de fallos ordinarios; por tal motivo a partir de la expedición del acto administrativo 029 del 22 de enero de 2015 proferido por la Vicepresidencia de Talento Humano los nuevos nombres de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento son los siguientes:

- i) El grupo interno de Trabajo Vejez II, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 1
- ii) El grupo interno de Trabajo Vejez III, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 2”
- iii) El grupo interno de Trabajo día día I, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 3”
- iv) El grupo interno de Trabajo apoyo I, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 4.”
- v) El grupo interno de Trabajo apoyo II, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 5.”
- vi) El grupo interno de Trabajo sobrevivientes I, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 6.”
- vii) El grupo interno de Trabajo sobrevivientes II, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 7”
- viii) El grupo interno de Trabajo tuteladas, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 8.”
- ix) El grupo interno de Trabajo día día I, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 9.”
- x) El grupo interno de Trabajo día día II, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 10.”
- xi) El grupo interno de Trabajo reprocesos, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión régimen de prima media N° 11.”
- xii) El grupo interno de Trabajo vejez I, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión cumplimiento a fallos N° 1.”
- xiii) El grupo interno de Trabajo cumplimiento de fallos, cambia su nombre a “Línea Manual de decisión cumplimiento a fallos N° 2.”

Los demás grupos internos de trabajo continúan con los mismos nombres.

5. Cambio de turnos

Como se mencionó en el anterior informe periódico, se continúa modificando el esquema del personal de los grupos internos de trabajo para evitar el agotamiento de las personas que vienen laborando en jornada nocturna. Por tal motivo y conforme a lo anunciado en el IP18³⁰ el 5 de

³⁰ Ver IP18, sección 3.3.3, página 55.

enero de 2015 los grupos internos de trabajo Apoyo I y Vejez III (hoy Régimen de Prima Media N°4 y N°2 respectivamente) ubicados en la carrera 30 pasaron a jornada de 2:00 a 10:00 pm y los grupos internos de trabajo apoyo II y sobrevivientes I (hoy Régimen de Prima Media N° 5 y N° 6 respectivamente) pasaron a la jornada de 6:00 am a 2:00 pm.

Para estos movimientos fue necesario reubicar el personal que integra los grupos internos de trabajo a través de Resolución 029 del 22 de enero de 2015 proferida por la Vicepresidente de Talento Humano de la entidad, donde se surtieron los movimientos necesarios para dar prioridad al horario de las madres cabeza de hogar.

6. Finalización de contratos y ausentismo laboral

En el periodo de enero de 2015, no se llevó a cabo terminación de contratos por temas de calidad o producción. En su lugar, se establecieron acciones de acompañamiento y seguimiento a las personas que presentan bajos índices de producción, cuyo resultado se evaluará en el mes de febrero de 2015 y a partir de éste se adoptarán las decisiones correspondientes. Por otra parte, se reporta la renuncia voluntaria de tres analistas de la línea manual de decisión y un asistente administrativo.

En cuanto al ausentismo laboral para el mes de enero de 2015, se presentaron ausencias³¹ de 255 analistas con un promedio en el mes de 2.6 días por analista. Teniendo en cuenta que cada analista tiene una producción promedio de 3.7 casos día, la producción del mes se vio afectada en 2.453 casos.

7. Semillero del Régimen de Prima Media con Prestación Definida – RPM

Conforme a lo informado en el IP18³², las 27 personas que ingresaron a través del programa Semillero del Régimen de Prima Media y que realizaron prácticas en el liquidador de pensiones en ambiente de pruebas, ingresaron en producción en el mes de enero de 2015 en los grupos de apoyo I y vejez III (hoy régimen de prima media N°4 y N°2). Teniendo en cuenta que estos analistas están recientemente vinculados, se les mantuvo su horario de trabajo de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. con el objetivo de permitir que a los analistas antiguos que venían en jornada nocturna se les modificaran sus horarios de trabajo.

Como novedad para el mes de enero de 2015, a través del Semillero ingresó un analista el 26 de enero de 2015 y se referencia en el cuadro 8 del presente capítulo (Ver Capítulo 3.3- Cuadro 8).

8. Vinculación de analistas a la línea de decisión en enero de 2015

En el mes de enero ingresaron 18 personas a la línea de decisión: (i) 17 analistas a través del trámite de validación a través de la empresa de servicios temporales entre los días 5 y 28 de

³¹Estas ausencias comprenden novedades como como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad o licencia de maternidad, entre otros.

³² Ver IP18, sección 3.3.3, cuadro 8, página 57.

enero de 2015 y (ii) uno a través del programa semillero del régimen de prima media el 26 de enero de 2015. Los nuevos ingresos se ubicaron así:

- i) Al grupo interno de trabajo de régimen de prima media N° 11 (antes reprocesos) se asignaron 4 analistas.
- ii) Al grupo N° 10 (antes día día II) se asignaron 2 analistas.
- iii) Al grupo N° 7 (antes sobrevivientes II), 1 analista
- iv) Al grupo N° 2 (antes vejez II) 1 analista.
- v) Al grupo N° 3 (antes vejez 4) 10 analistas (Incluyendo el analista de semillero RPM).

Adicionalmente, como refuerzo a los procesos paralelos como apoyo administrativo, liquidación de prestaciones y seguimiento, en el mes de enero se vincularon a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 5 personas así:

- i) 2 para apoyo administrativo del grupo interno de trabajo de la línea manual de decisión de tutelas y reprocesos, (hoy grupos de régimen de prima media s 8 y 10).
- ii) 1 persona experta en manejo de base de datos para el apoyo al grupo de seguimiento de casos en la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- iii) 2 personas con perfil de liquidadores de pensiones para los grupos internos de trabajo de cumplimiento a fallos N° 1 y 2, antes (Vejez I y cumplimiento a fallos).

En suma, los ingresos en el mes de enero de 2015 a la línea manual de decisión de prestaciones económicas son los siguientes:

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en enero de 2015

Ingresos en diciembre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	17	días 5, 7, 13 19, 21, 26 de Ene/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N°2,3,7, y 11
Vinculación de analista semillero RPM	1	26/Ene//15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3
Total	18		

A partir de lo anterior, la actual composición interna de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones es la siguiente:

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Enero 2015

Antiguo nombre del Grupo interno de trabajo	Nuevo nombre del Grupo interno de trabajo	Línea de decisión RPM	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Continúa igual	si – Automática	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	12	12
Apelaciones	Continúa igual	Si- (Manual) Apelaciones	Cl. 72	Normal	3	19	2	24

Antiguo nombre del Grupo interno de trabajo	Nuevo nombre del Grupo interno de trabajo	Línea de decisión RPM	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Vejez I	Línea manual de decisión cumplimiento a fallos N° 1	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	49	11	2	62
Cumplimiento a fallos	Línea manual de decisión cumplimiento a fallos N° 2	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	48	12	2	62
Vejez 2	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	101	6:00 AM-2:00PM	51	9	2	62
Vejez 3	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	61	10	2	73
Vejez 4	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Si- (Manual) Tutelas	101	6:00 AM-2:00PM	69	12	2	83
Apoyo I	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	66	8	2	76
Apoyo II	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 5	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	46	9	2	57
Sobrevivientes I	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio Y casos antes de control	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	53	10	2	65
Sobrevivientes II	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Si- (Manual) Apelaciones	101	2:00 a 10:00PM	56	12	2	70
Tutelas	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 8	Si- (Manual) Tutelas	Cl. 72	Normal	8	2	5	15
Día día I	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 9	Si- (Manual) Tutelas	101	Normal	47	5	2	54
Día día II	Línea manual de decisión régimen de	Si- (Manual) Apelaciones	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	9	2	55

Antiguo nombre del Grupo interno de trabajo	Nuevo nombre del Grupo interno de trabajo	Línea de decisión RPM	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
	prima media N° 10							
Reprocesos	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 11	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	Cl. 101	2:00PM - 10:00PM	54	6	2	62
Medicina laboral 1	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	7	7
Medicina laboral 2	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	19	19
Seguimiento	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	5	5
Apoyo jurídico administrativo	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	6	6
Calidad	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	14	14
Auditoria automático	Continúa igual	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	4	4
Auditoria línea de decisión manual	Continúa igual	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	11	11
PQR	Continúa igual	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	18	18
SUBTOTAL					655	134	127	916

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección se informa a la H. Corte Constitucional los avances del proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones, el cual inició según lo previsto en el mes de diciembre de 2014, una vez superada la etapa previa de análisis del marco estratégico de la entidad.

De acuerdo con el cronograma definido, detallado en el IP18³³, actualmente se cursa la fase 3 denominada: Estudio técnico de la estructura organizacional. En este línea, el equipo consultor externo, mediante una herramienta para el levantamiento de procesos ha venido acopiando información clave de los procesos misionales de Colpensiones, así como de los terceros involucrados en la ejecución de los mismos.

De esta manera, se ha obtenido información específica cuantitativa y cualitativa de cada una de las áreas de la entidad, lo que permite comparar la mirada que tiene el nivel que ejecuta los procesos y la mirada del nivel directivo (jefes o coordinadores). Ello permite identificar distintos aspectos sobre problemas específicos, así como las fortalezas y avances logrados en los diferentes procesos de la organización.

³³ Ver IP18, página 52.

En seguida, se presenta el cronograma de entrevistas realizadas para el levantamiento de información asociada a los procesos de Colpensiones (ver Capítulo 3.4 - Cuadro 1).

**Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Cronograma de entrevistas realizadas.
Levantamiento de información asociadas a los procesos de Colpensiones - Enero de 2015**

Proceso	Fecha	Cargos de funcionarios entrevistados
Proceso de Gestión de procesos	05/01/2015	Profesional Master 8 Asesor Presidencia
Proceso de Gestión de PQRS	16/01/2015	Gerente Nacional de PQRS Profesionales diferentes grados PQR Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso de Gestión Documental	16/01/2015	Gerente Nacional de GD Profesionales diferentes grados GD Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso de Operaciones Actualización y administración de historias laborales	19/01/2015	Gerente Nacional de Operaciones RPM Profesionales diferentes grados, coordinadores y asesores de Operaciones RPM Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso de Operaciones Actualización y administración de historias laborales	19/01/2015	Gerente Nacional de Operaciones RPM Profesionales diferentes grados, coordinadores y asesores de Operaciones RPM Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
PAC oficina tipo A	19/01/2015	Gerente Nacional de Servicio al ciudadano Agentes de rotonda facilitadores Director regional Asesor Presidencia Agentes de servicio
Proceso de reconocimiento	20/01/2015 – 23/01/2013	Vicepresidenta de Beneficios y prestaciones Gerente Nacional de reconocimiento (E) Profesionales diferentes grados, coordinadores, sustanciadores, revisores de reconocimiento Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso de gestión de incentivos otorgamiento y entrega de beneficios	20/01/2015	Vicepresidenta de BEPS Gerente Nacional de seguimiento y monitoreo de redes Gerente Nacional de Incentivos (E) Gerente Nacional de operaciones RPM Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso de actualizaciones	21/01/2015	Gerente Nacional de atención al afiliado Profesionales diferentes grados de la gerencia Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia

Proceso	Fecha	Cargos de funcionarios entrevistados
Proceso de gestión de nómina de pensionados	21/01/2015	Gerente Nacional de nómina de pensionados
	23/01/2015	Profesionales diferentes grados de la gerencia
Back Office (Sistemas y Computadores)	24/01/2015	Gerente Nacional de operaciones RPM
		Asesores de presidencia
		Personal de la firma SYC: operadores y directivos
PAC Oficina Tipo C y Regional Santander	24/01/2015	Gerente Regional Santander
		Profesionales diferentes grados de la regional
		Consultores Asesor Presidencia
Proceso de recaudo	26/01/2015	Gerente Nacional de aportes y recaudos
		Profesionales diferentes grados de la gerencia
		Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia
Proceso Medicina Laboral	28/01/2015	Coordinador Grupo 1
		Personal de la firma ASALUD: operadores y directivos
		Asesor Presidencia
Proceso ingresos /egresos	28/01/2015	Gerente nacional de ingresos y egresos
		Profesionales diferentes grados de la gerencia
		Asesor Presidencia
Información de daciones en pago	28/01/2015	Vicepresidente de financiamiento e inversiones
		Gerente nacional de cobro coactivo
		Profesional master 8 VPR Asesor Presidencia

Paralelamente a la realización de las entrevistas mencionadas, y bajo la orientación técnica del equipo asesor de Colpensiones designado por la presidencia de la entidad, el equipo consultor externo se ha dedicado a hacer análisis en todas las temáticas de la organización, lo cual incluye el mapeo de la situación actual de Colpensiones a nivel de estructura, buscando alinear los procesos a ésta. Para ello se utilizó la herramienta de “Desdoblamiento de Complejidad”, la cual muestra las relaciones lógicas basadas en el agrupamiento de actividades. Tal herramienta permitirá identificar los mecanismos de comunicación, control, coordinación, operación, cohesión, inteligencia y política con los que funcionan los procesos objeto de análisis de Colpensiones.

En conclusión, el proceso de reorganización Institucional se encuentra en curso de acuerdo con la programación definida. Se estima al finalizar el mes de marzo de 2015, contar con el diagnóstico integral de la organización, y en el mes de mayo la propuesta de estructura y planta de personal, bajo la óptica del modelo de operación de procesos de Colpensiones revisado. No obstante, los avances del proceso serán reportados mes a mes a la H. Corte Constitucional.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas

El balance que se presenta en este IP sobre la gestión de tutelas tiene tres particularidades importantes que impactaron de manera contundente: (i) la terminación de la protección constitucional otorgada por el Auto 259 de 2014, (II) la terminación de la vacancia judicial en medio del cese de actividades judiciales y (iii) el denominado paro judicial que se llevó en los meses anteriores al inicio de la vacancia judicial. La consecuencia de estos fenómenos consistió en que se desato una represa de notificación de nuevas acciones de tutela y de la evolución de las ya existentes en sus etapas procesales más gravosas como el desacato y sanción.

Visto lo anterior, y en especial frente a la carencia de protección constitucional en las sanciones por desacato, Colpensiones se vio en la necesidad de modificar de manera sustancial su modelo de resolución de peticiones pensionales en el sentido de concentrar sus esfuerzos principalmente en la atención de sanciones de tutela.

Por otro lado es importante mencionar a la H. Corte la gran dificultad que representa actualmente para Colpensiones el cumplimiento de acciones de tutela cuya pretensión consiste en el cumplimiento de una sentencia judicial, especialmente debido a la problemática en la consecución de los documentos necesarios para su cumplimiento, especialmente, la copia auténtica de la sentencia objeto de cumplimiento. El cese de actividades de la rama judicial, produjo que en práctica no tuviera un efecto real el cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en el Auto 259 de 2014 en relación a la orden de desarchivo del juez de tutela cuando se trate de un cumplimiento de sentencia; en ese mismo sentido, el periodo de vacancia judicial se configuró en otro factor adicional que no permitió la efectiva consecución de las sentencias judiciales objeto de cumplimiento.

Expresados estos factores que rodean los datos y cifras excepcionales del mes de enero de 2015, se prosigue entonces con el reporte respectivo.

El total acumulado de acciones de tutela que ingresaron a Colpensiones con corte a enero 31 de 2015 equivalen a 183.257, de la cuales 162.772 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, 88,8%. Este porcentaje comparado con el reportado en el mes de diciembre que alcanzó un 89,61%, representa una leve disminución de en un 0,81 puntos porcentuales, que encuentra razón de ser en lo expuesto en los párrafos precedentes.

A partir de este dato agregado, esta sección siguiendo la estructura de los informes anteriores, se realizará con fundamento en los siguientes criterios: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas; (iii) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y finalmente (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

4.2. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

En este punto se expone el estado de cosas en la gestión de tutelas en cifras acumuladas y el porcentaje de atención de las mismas en proporción con la fase procesal que cursa dentro de dichas acciones.

En el cuadro 1 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1) se evidencia que Colpensiones registra un total de 183.257, de las cuales se han atendido efectivamente 162.772, quedando un saldo restante de 20.485³⁴ (en este saldo debe considerarse que se encuentran las 9.226 tutelas que Colpensiones no está en posibilidad material de cumplir que se explica en el Capítulo 4.5). Como ya se dijo antes, este número presenta un incremento frente al mes de diciembre, dados los acontecimientos probados y de público conocimiento con el que se introduce esta sección. No obstante, vale la pena mencionar que esta cifra, excluyendo el mes de diciembre de 2014, resulta menor que todos los meses del año 2014. Según los datos observados, en el mes de febrero esta cifra deberá tener una baja ostensible incluso por debajo del mes de diciembre de 2014, lo cual corroborará que en condiciones normales Colpensiones continúa con su trabajo de buen ritmo en la atención de tutelas.

Ahora bien, también es importante señalar que se mantiene la proporcionalidad entre el ingreso de acciones de tutela por etapa procesal reportada en informes anteriores y, la atención de las mismas. De esta manera los porcentajes de cumplimiento por etapa son los siguientes: (i) La etapa de sanción de tutela en un 94,95% de cumplimiento; (ii) La etapa procesal de incidente desacato corresponde a su vez un 89,45% de cumplimiento; y (iii) la fase procesal de la tutela³⁵ que asciende a un 86,66% de atención.

Retomando el saldo restante que debe ser atendido que equivale a un total de 20.485, es vital insistir en que, como se detalla más adelante, hay un segmento amplio de estas tutelas que tiene una grave complejidad, como las tutelas cuya pretensión principal es la de cumplimiento de sentencias judiciales (cuya copia no la tiene la entidad o se encuentra en copia simple) o las que no tienen documentos o información suficientes para ser atendidas.

En este orden de ideas, debe considerarse que para Colpensiones no resulta posible en la actualidad cumplir con las tutelas con pretensión de cumplimiento de sentencias, sin acudir a medidas de flexibilización más importantes a las ya adoptadas con anterioridad, llamando la atención de manera particular el hecho de que estas sentencias objeto de cumplimiento pueden ser ubicadas en copia simple.

³⁴ Ver IP18, cuyo saldo reportado fue de 18.605; IP17, página 59: este grupo ascendió a 20.549; IP16, página 70: este grupo de pendientes ascendió a 21.401; IP15, página 69: ascendieron a 25.806; IP14, página 60: ascendieron a un total de 25.029.

³⁵ Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal
Acumulado a 31 de enero de 2015**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	24.552	13,40%	69.282	37,81%	89.423	48,80%	183.257
Atendidas	23.312	12,72%	61.970	33,82%	77.490	42,28%	162.772
Pendientes al corte	1.240	0,68%	7.312	3,99%	11.933	6,51%	20.485
% de cumplimiento (hecho superado)		94,95%		89,45%		86,66%	

Ahora bien, el cuadro 2³⁶ (ver Capítulo 4.2-Cuadro 2) expone el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de noviembre y diciembre de 2014 y enero de 2015, que muestran una variación en el ritmo sostenido de disminución de ingresos de tutelas que se traía en el 2014. Esos meses representan en ingreso de tutelas: 3.503, 3.194 y 4.070 respectivamente. Aquí, es importante considerar que entre el mes de diciembre de 2014 y el mes de enero de 2015 el aumento de acciones de tutela obedece, principalmente, a (i) la terminación de la protección constitucional, fenómeno que impacta de una manera profunda la labor de superación en la recta final del estado de cosas inconstitucional; (ii) la reanudación de labores de la Rama Judicial por la terminación del cese de actividades (paro judicial) y (iii) la terminación de la vacancia judicial.

Estos fenómenos que coincidieron en el tiempo, dan fortaleza a la hipótesis que a pesar de la vacancia judicial (que significó para el mes de enero de 2015 sólo 14 días judiciales hábiles), hubo un incremento en el ingreso de tutelas dada la confluencia del levantamiento del paro judicial y la terminación de la protección constitucional, que tenían a algunos despachos judiciales con una represa interna de estas acciones constitucionales a la espera de ser notificadas.

No obstante lo anterior, y como lo reflejan los datos, es posible reportar un nivel de atención crítico por parte de Colpensiones, siendo preciso reiterar que la operación de atención de tutelas se concentró en las sanciones de tutela por causa de la terminación de la protección constitucional, así: (i) para el mes de noviembre se atendieron 4.355 lo cual representa 852 tutelas más de las notificadas a Colpensiones en dicho mes (ii) En diciembre se atendieron de fondo 5.138 tutelas, lo cual representa 1.944 tutelas más de las notificadas a Colpensiones en dicho mes, (iii) Entre diciembre de 2014 y enero de 2015 existe una diferencia sustancial en cuanto a las tutelas atendidas en este último mes que corresponden a 2.190, con una diferencia de 1.880 tutelas, frente a las tutelas notificadas a Colpensiones para ese periodo.

La explicación de lo anterior es que Colpensiones decidió que, a partir del 19 de enero de 2015, 10 abogados del Grupo de Tutelas fueron retirados de la cadena de producción establecida hasta ese momento, para pasar conformar la Central de Solución Inmediata (CSI – G10), con la finalidad de

³⁶ Bajo los mismos criterios señalados en los IP 16, IP17 e IP 18 el cuadro 2 contempla dos periodos distintos y a partir de los cuales se reorganizaron las bases de datos para la gestión de tutelas así: (i) Un corte entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 con el cual se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) Conforme al nuevo esquema de priorización definido a través del Auto 259 de 2014, se optó por la realización de un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 167.066 tutelas con corte a agosto de 2014.

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE TUTORÍA

gestionar las órdenes de arresto informadas a Colpensiones activadas muchas de ellas por la falta de protección constitucional. Esta medida significó que la producción de los casos de estos abogados fuera inferior desde esa fecha, ya que no solamente se dedicarían a proyectar el oficio a los juzgados sino que debían rastrear y asegurarse de conseguir la notificación del ciudadano, lograr el desistimiento de la acción de tutela, conseguir la constancia de radicación de los oficios en los juzgados y el levantamiento de las órdenes de arresto de los jueces, e incluso la radicación del auto de levantamiento en la propia DIJIN para que el antecedente judicial de arresto efectivamente deje de operar.

Por otro lado también es importante informar a la H. Corte que la disminución del nivel de atención de tutelas del mes enero, en comparación con el mes de diciembre de 2015, obedece también a las siguientes causas:

- i. Durante el mes de diciembre se programaron turnos de compensación en el grupo de atención de tutelas, para que algunos trabajadores salieran a disfrutar de días de descanso en el mes de enero, lo cual implicó una disminución de personal en tres días hábiles del mes (2, 9 y 13 de enero de 2015), afectando el nivel de producción.
- ii. Con el fin de fortalecer el grupo de tutelas, durante el mes de enero de 2015 se produjo el ingreso de 6 trabajadores del Grupo de Tutelas, que fueron objeto de un plan establecido de capacitación e inducción en el cargo, el cual consiste en que durante una semana los trabajadores más antiguos trabajan su reparto en compañía de los nuevos. Esto implica que la producción de los trabajadores que capacitan durante esa semana se vea reducida por el tiempo de inducción al nuevo trabajador. Igualmente se debe destacar que durante este mismo mes se recibió la renuncia de tres trabajadores que también impactaron la producción.
- iii. Con el fin de verificar la calidad de las contestaciones a las acciones de tutela, además de la producción diaria, se realizó una nueva revisión de contestaciones de acciones de tutela en estado de sanciones de 839 casos de Reconocimiento y 730 Cumplimientos de sentencia, para un total de 1.569 casos gestionados por el Grupo de Tutelas con la finalidad de garantizar la atención de fondo de tales casos.
- iv. Se identificaron 635 casos correspondencia externa que se encontraban pendientes de atención con corte al 20 de enero de 2015, los cuales corresponden a requerimientos de la Policía, Defensoría del Pueblo, Procuraduría, Despachos Judiciales entre otros, que solicitan información de casos de tutela y, considerando que para esa fecha era solamente un (1) trabajador del grupo de tutelas el encargado de la gestión de la correspondencia externa, se detectó la necesidad de reforzar el grupo con diez (10) personas para que desde el 20 hasta el 29 de enero de 2015 dieran lectura a los casos con las respuestas respectivas a las solicitudes, implicando con ello que los abogados que pasaron a reforzar el grupo de Correspondencia externa fueran descontados del reparto en el Grupo de Tutelas.

- v. De igual manera, con el fin de mitigar el riesgo de calidad en la gestión de tutelas, durante este mes de enero se realizaron capacitaciones en medias jornadas de trabajo durante la última semana del mes (27 a 31 de enero de 2015), que impactaron el volumen de producción.
- vi. Debido a los inconvenientes y obstáculos para que diversos despachos judiciales revocaran las sanciones impuestas por multa y/o arresto confirmadas en grado jurisdiccional de consulta, aun después de demostrar Colpensiones el cumplimiento exacto del fallo de tutela (dicha situación se informó recientemente a través del IP18) se dispuso de varios funcionarios del área de tutelas para que a nivel nacional implementaran acciones ante los citados jueces constitucionales que se apartan del precedente jurisprudencial y las mismas órdenes proferidas por esa H. Corporación dentro del estado de cosas inconstitucional.

Las anteriores situaciones subsisten dado que sigue presentándose la renuencia de varios despachos judiciales para revocar las sanciones provenientes de incidentes de desacato, orientándose, de esta manera, la operación de la entidad hacia el despliegue de diferentes gestiones y actuaciones judiciales (ej. tutelas por vías de hecho, obtención de documentos de desistimiento por parte de los accionantes) con el fin de lograr el levantamiento de las citadas multas y/o arrestos las cuales a su vez se han constituido en cargas publicas desmedidas para los funcionarios de la entidad.

Este incremento, según las proyecciones, deberá sufrir para el reporte correspondiente al mes de febrero una disminución ostensible por la estabilización de la operación luego del mes de enero que tuvo estas vicisitudes.

Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses - Corte a 31 de enero de 2015

Instancia procesal	Acumulado Oct-12 a Sep-13 (línea de base)	Acumulado Oct-12 a oct-14	nov-14	dic-14	ene-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	172.490	3.503	3.194	4.070	183.257
Atendidas	18.786	151.089	4.355	5.138	2.190	162.772
Pendientes	77.436	21.401	20.549	18.605	20.485	20.485

Ahora bien, el cuadro 3 (ver Capítulo 4.2-Cuadro 3) muestra las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y el nivel de atención dentro de cada uno de estos por instancia procesal. En consecuencia, Colpensiones fue notificada durante el mes de enero de 2015 de 4.070 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 452. Esto se debe a que la operación de la entidad se centró en las sanciones de tutelas que se encontraban acumuladas de meses anteriores con las siguientes características: (i) Se trata de tutelas cuya pretensión, en una proporción importante, consiste en cumplimiento de sentencias judiciales, (ii) Las tutelas con esta pretensión adolecen de las dificultades relativas a la efectiva consecución de la sentencia original o en copia auténtica, lo cual se ha convertido en un verdadero obstáculo para superar y atender a este grupo de atención.

Capítulo 4.2 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses

Instancia procesal	nov-14	dic-14	ene-15
Sanción			
Identificadas	136	72	81
Atendidas	64	30	24
Pendientes	72	42	57
Desacato			
Identificadas	656	433	295
Atendidas	189	248	72
Pendientes	467	185	223
Tutela			
Identificadas	2.711	2.689	3.694
Atendidas	485	850	356
Pendientes	2.226	1.839	3.338
Total			
Identificadas	3.503	3.194	4.070
Atendidas	738	1.128	452
Pendientes	2.765	2.066	3.618
% de atención en el mismo mes	21,07%	35,32%	11,11%

En consecución con lo previamente manifestado, el Cuadro 4 muestra un total de 2.190 tutelas tramitadas y solucionadas de fondo durante enero de 2015 en consideración de la instancia procesal (ver Capítulo 4.2-Cuadro 4). La diferencia en el nivel de atención de tutelas del mes enero, en comparación con el mes de diciembre de 2015, obedeció a los aspectos mencionados y especialmente a las seis (6) causas arriba explicadas las cuales a su vez, fueron afectadas por el cese de actividades de la rama judicial.

En este punto conforme a las situaciones expuestas es conveniente señalar que se requiere, de manera indispensable: (i) de la protección constitucional lo cual permitirá la reorganización misional de la entidad dentro de las prioridades que garanticen la operación adecuada para la superación de la falla estructural del RPM junto con la adopción de políticas que permiten la eficacia en la solución de fondo y sin incurrir en prácticas regresivas y (ii) la intervención especial de la H. Corte solicitada a través del IP18 en relación con los casos particulares de jueces de la república que se abstienen de dar cumplimiento a la jurisprudencia y ordenes emitidas por parte de ese máximo tribunal, lo cual constituye un incumplimiento judicial directo que impacta nocivamente los fines del estado de cosas inconstitucional, además de desconocer el precedente uniforme en la materia.

Capítulo 4.2- Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal - Enero de 2015

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo al mes anterior	1.311	7.457	9.837	18.605
Recibidas	81	295	3.694	4.070
Atendidas	152	440	1.598	2.190
% atendidas	10,92%	5,68%	11,81%	9,66%
Pendientes	1.240	7.312	11.933	20.485
% Pendientes	89,080%	94,324%	88,190%	90,342%

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta

En este punto se destaca que ante la expectativa actual para la protección de tutelas según la prioridad establecida por el Auto 259 de 2014, en esta oportunidad no se reporta el avance detallado por criterio de protección.

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

Siguiendo la línea de informe a la H. Corte, en esta sección se muestra la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de enero de 2015³⁷.

En consecuencia, el Cuadro 1 el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que conceden una prestación pensional, ascienden a 53.765, de los cuales fueron ingresados en nómina de pensionados³⁸ 28.799, y fueron efectivamente notificados 50.289, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 3.476, dato que representa un 93.53% de efectividad en el proceso de notificación.

De otro lado, es importante señalar que de las acciones de tutela bajo el nuevo esquema de protección constitucional, se han atendido un total de 37.395 que no concedieron una prestación, de las cuales se han notificado de manera efectiva 31.369.

³⁷ Es importante tener en cuenta que los resultados que se presentan en esta sección contemplan dos grupos: (i) la notificación de actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y que por lo tanto debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que deciden una solicitud prestacional pero sin embargo no conceden el derecho reclamado, lo cual conlleva que no sea incluidos en la nómina de pensionados.

³⁸ En materia de servidores públicos se debe tener en cuenta que es posible que se reconozca el derecho, pero esto no significa que se produzca la desvinculación del cargo de manera inmediata

Capítulo 4.4 - Cuadro 1. Notificación de los actos administrativos e inclusión en nómina

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresos a Nómina
Conceden Prestación	53.765	50.289	3.476	93,53%	28.799
No Conceden Prestación	37.395	31.369	6.026	83,89%	N/A
Total	91.160	81.658	9.502	89,58%	

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

El cuadro 1 de esta sección señala el comportamiento de las tutelas relacionados con la falta de información. En el mes de enero se presenta un total de 9.226, lo cual evidencia un estancamiento en estas tutelas, que se explica por las dificultades en la consecución de la información, especialmente, por el cese de actividades y la vacancia judicial que impacto la labor judicial (Ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1).

En este punto es de vital importancia considerar que la dificultad en evidenciar un avance en este grupo importante de tutelas obedece, principalmente, a las siguientes causas:

- i. La protección constitucional otorgada a Colpensiones a través del Auto 259 de 2014 tenía como uno de sus objetivos las acciones de tutela con pretensión de cumplimiento de sentencia. Esta protección resultó no muy eficiente por el paro judicial que afecto la administración de justicia a nivel nacional y, en consecuencia, no fue posible acceder a las sentencias originales cuyo cumplimiento se solicita por imposibilidad material.
- ii. La terminación del paro judicial generó un incremento importante de este tipo de tutelas cuando el periodo de protección constitucional expiró y, por tanto, su cumplimiento se perfila cada vez con más dificultades operativas por la consecución de estos documentos.
- iii. Aunado a lo anterior, la vacancia judicial también es un elemento que impacta de manera negativa el avance de la entidad en esta materia.

Capítulo 4.5 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas

Tipo Respuesta Parcial	ene-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.386
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.148
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.692
Total general	9.226

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura que se inició desde el IP 16³⁹. Así como se ha mencionado en cada IP, se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados (donde se incluye notificación e inclusión en nómina).

5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

El Cuadro 1 presenta el avance en la identificación, alistamiento y cumplimiento de sentencias por cada uno de los puntos de origen a través del cual Colpensiones conoce una condena judicial en su contra. Los datos son presentados con corte 30 de enero de 2015 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Luego, para el análisis se toma cada una de las tres partes ya mencionadas de acuerdo a las áreas responsables del cumplimiento.

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS			
			En proceso de proferir el Acto Adm.	Actos adm. proferidos	Actos Adm. Notificados*	Act. Adm. Ingresados a nómina**
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento				
11.178	2	11.176	316	10.860	10.740	10.269
Entregados por el ISS en L.	0,018%	99,982%	3%	97%	99%	95%
17.449	10.558	6.891 *	482	6.409	6.197	6.186
Hallados por Colp. en expedientes ISS	61%	39%	7%	93%	96,7%	97%
28.169	4.416	23.753	11.554	12.199	9.781	10.396
Fallados en contra de Colpensiones	16%	84%	49%	51%	80%	85%
38.360	7.915	30.445	11.948	18.497	14.444	15.669
Entregados por ciudadanos a Colp.	21%	79%	39%	61%	78%	85%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
95.156	22.891	72.265	24.300	47.965	41.162	42.520
	24%	76%	34%	66%	86%	89%
			26%	50%	86%	89%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de diciembre de 2014.

***Porcentajes calculados sobre el total de fallos condenatorios identificados, excepto los actos notificados e ingresados a nómina que se deben calcular sobre los actos proferidos

Como novedad en este informe, es importante informar a la H. Corte Constitucional, que la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación

³⁹ Ver IP16, sección 5, página 76.

económica, sino también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; por esta razón, se ha considerado conveniente separar dichas sentencias de las que ordenan el reconocimiento de una prestación económica (Capítulo 5.1 – Cuadro 1), y con ello elaborar un cuadro independiente para que se elabore un seguimiento más detallado, Cuadro 2, que a continuación se presenta.

Capítulo 5.1 - Cuadro 2. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios diferentes a prestaciones económicas

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
4	0	4	3	1
Entregados por el ISS en L.	0%	100%	75%	25%
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	0%	0%
13	0	13	7	6
Fallados en contra de Colpensiones	0%	100%	54%	46%
67	0	67	67	0
Entregados por ciudadanos a Colp.	0%	100%	100%	0%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de cumplimiento	Total cumplidos
84	0	84	77	7
	0%	100%	92%	8%

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Sumados los datos de los cuadros 1 y 2, con corte a 30 de enero de 2015, Colpensiones ha identificado un total de 95.240 fallos condenatorios, lo cual representa un aumento de 2.589 frente a lo reportado en el mes de diciembre de 2014 (92.651).

Ese total de fallos condenatorios identificados, está compuesto por los cuatro orígenes arriba mencionados. A continuación se presenta un breve análisis por cada uno:

- (i) En el mes de enero de 2015, el universo de sentencias entregadas por el ISS en L. se mantuvo en 11.182 (sumados los datos de los cuadros 1 y 2), toda vez que no se efectuaron nuevas entregas.
- (ii) Para el mes de enero de 2015, el universo de sentencias identificadas en los expedientes pensionales entregados por el ISS en L. disminuyó en una sentencia con relación a lo informado en el IP19⁴⁰ (17.450), lo anterior, por cuanto coincidió una sentencia con las entregadas oficialmente por el ISS en L. (para este dato solo se toma en cuenta datos del

⁴⁰ Ver IP18, sección 5, página 72.

Cuadro 1, toda vez que expedientes pensionales entregados por el ISS en L. solo aplican para prestaciones pensionales).

- (iii) Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos en vigencia de ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012 o ya por actos administrativos expedidos por Colpensiones, presentan en el mes de enero de 2015 un incremento que corresponde a un total de 28.182 frente a lo reportado en el mes de diciembre de 2014 (27.859). (Se suman los cuadros 1 y 2)
- (iv) Finalmente, el dato relacionado con los fallos condenatorios que Colpensiones conoce por que un ciudadano lo entrega en una de las oficinas de la entidad (conocidos anteriormente como PQRS). En el mes de diciembre el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 36.160 y en el mes de enero 38.427. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.267 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2).

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

Es importante mencionar que el proceso de alistamiento de fallos condenatorios en el mes de enero de 2015, fue impactado de manera directa por un fenómeno previsible que es la vacancia judicial que implica la operación de juzgados de únicamente 14 días judiciales hábiles. Como bien se sabe el alistamiento de fallos tiene un componente alto de colaboración de los despachos judiciales para el desarchivo de expedientes que, entonces, se ve afectado por el periodo de la vacancia.

Del total de fallos condenatorios que con corte a 30 de enero de 2015 son 95.240, se han alistado 72.265 relacionados con prestaciones pensionales, que corresponde al 76% del total de fallos a alistar (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y, el alistamiento de 84 fallos condenatorios que no tienen que ver con prestaciones pensionales que corresponde a un 100% de avance en ese alistamiento (Cuadro 2). Se tiene entonces para el presente informe un incremento de 2.557 fallos con relación a lo alistado en el mes de diciembre de 2014 (69.792)

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad⁴¹.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta una leve disminución, toda vez que para el mes de enero se presenta un avance del 79%, frente al 80% presentado en el mes de diciembre, lo anterior, se debe a la coincidencia de 284 fallos con las sentencias halladas en

⁴¹ El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

los expedientes administrativos, lo cual evidencia una continua depuración de detalle en las bases de datos.

Es importante tener en cuenta que de los 30.512 fallos alistados, se han entregado para reconocimiento 30.445 y 67 a otras áreas, toda vez que la condena no corresponde a una prestación económica (ver cuadros 1 y 2)

- (ii) En cuanto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales, y que no fueron entregados de manera oficial por parte de dicha entidad en liquidación como pendientes de cumplimiento, en el mes de enero aumenta el alistamiento en un 39% frente a lo reportado en el mes de diciembre. Lo anterior, debido a la coincidencia de estas sentencias con las falladas en contra de Colpensiones y las entregadas por los ciudadanos.

Ahora frente a los expedientes condenatorios que no requieren estudio de seguridad están aquellos que fueron entregados por el ISS en L. de manera inventariada, y, los que se fallan en contra de Colpensiones y son allegados por los abogados apoderados de la entidad:

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, se presenta un avance del 99.9%, toda vez que se han alistado 11.180 fallos distribuidos entre la Gerencia Nacional de Reconocimiento (11.176) y otras áreas (4).
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 84% lo que corresponde a un porcentaje significativo a pesar del paro y la vacancia judicial; en comparación con los meses de noviembre y diciembre de 2014 cuyos porcentajes correspondieron a 81 y 82% respectivamente.

Se debe tener en cuenta que gran parte de los fallos que están pendientes, corresponden a aquellos identificados en la base de Litigob, que si bien la entidad aún no cuenta con ellos, se encuentra en el proceso de consecución.

Finalmente, del total fallos alistados (23.766) se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 23.753 y a otras áreas 13, toda vez que la condena no corresponde a una prestación económica (ver cuadros 1 y 2).

Es necesario resaltar la estabilización del proceso de alistamiento teniendo en cuenta que en enero ingresaron 2.589 fallos condenatorios y la producción en el alistamiento de estos fue de 2.557 en ese mismo mes.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Del total de los fallos alistados (72.349) se han proferido actos administrativos en un 66% de los casos. En el mes de enero se llegaron a proferir 4.066 actos administrativos que acatan fallos condenatorios⁴².

En el detalle, los datos que se muestran en este informe, a partir de los fallos alistados, evidencian lo siguiente: el 97 % de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 99% están incluidos en nómina.

En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento de 93% frente a actos administrativos, y de 97% tanto para notificaciones como para inclusiones en nómina, quedando pendientes de cumplimiento, 482 sentencias.

Sobre los fallos en contra de Colpensiones y los que los ciudadanos entregan a la entidad, es donde se presentan los porcentajes menores de cumplimiento en cuanto a actos administrativos proferidos, 51% y 61%, respectivamente, no obstante frente al mes de diciembre presenta un avance, pues se reportó un 47% y 55% respectivamente.

En conclusión, la entidad ha pasado de un 63% a 66% de actos administrativos respecto del total de fallos alistados y entregados para cumplimiento, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 86% y 89%, respectivamente.

De igual manera durante el mes de enero de 2015 se ha avanzado en una caracterización de las sentencias pendientes de cumplimiento con el fin de atenderlas siguiendo los lineamientos de priorización establecidos por la H Corte. En tal sentido, la clasificación se está realizando considerando las siguientes situaciones:

- Las sentencias de personas que no vienen recibiendo una mesada pensional por parte de Colpensiones, y dentro de esta clasificación:
 - A los mayores de 70 años.
 - Personas pertenecientes al régimen subsidiado
 - Personas cuya solicitud se refiere al riesgo de invalidez
 - Personas cuya última cotización está entre 1 y 1,5 Salarios mínimos legales vigentes
 - Personas cuya solicitud trata de una sobrevivencia
 - Personas cuya última cotización está entre 1,6 y 3 Salarios mínimos legales vigentes
 - Personas cuya última cotización es mayor a 3 Salarios mínimos legales vigentes
 - Personas cuya solicitud trata de un Auxilio Funerario
 - Personas cuya solicitud trata de una indemnización sustitutiva

- Sentencias de personas que se encuentran activos en la nómina de pensionados.

⁴² Esta cifra resulta de restar el total de actos administrativos proferidos con corte al mes de enero que es de 47.965, menos el total correspondiente al mes de diciembre que fue de 43.899 (ver IP18, capítulo 5.2, página 74).



Como consecuencia de lo anterior, a partir del momento en que la H. Corte se pronuncie respecto de las medidas de protección solicitadas, el reparto y cumplimiento de las sentencias listas para cumplir se realizará de acuerdo con los anteriores criterios.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional⁴³ 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 enero de 2015 Colpensiones recibió 34.966 PQRS, llegando así a un total de 1.099.979 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 787.410 ciudadanos. Esto representa un incremento en el último mes del 3%⁴⁴. Dentro de este universo, 25.782 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos. Corte a 31 de enero de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
Octubre-14								
Cantidad de ciudadanos	639.897	2.336	449	21	10.230	652.933	0	652.933
Cantidad de radicados	960.562	2.879	581	28	11.559	975.609	23.459	999.068
Noviembre-14								
Cantidad de ciudadanos	657.682	2.405	449	22	10.301	670.859	0	670.859
Cantidad de radicados	994.347	2.964	581	29	11.632	1.009.553	24.198	1.033.751
Diciembre-14								
Cantidad de ciudadanos	760.957	2.510	449	22	10.379	774.317	0	774.317
Cantidad de radicados	1.024.759	3.062	581	29	11.724	1.040.155	24.859	1.065.014
Enero-15								
Cantidad de ciudadanos	784.355	2.584	49	22	10.433	797.843	0	797.843
Cantidad de radicados	1.58.676	3.134	581	19	11.777	1074.197	25.782	1.099.979

⁴³ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁴⁴ Ver IP18, sección 6.1, página 75.

Por su parte, al corte del 31 de enero de 2015, Colpensiones ha resuelto el 96% de las 1.099.979 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 48.459 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Con lo cual se evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación de las solicitudes, toda vez que al iniciar el plan de acción en diciembre de 2013⁴⁵ Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de un año esa represa se ha reducido en un 39%, sin dejar de atender con prioridad las solicitudes que se presentan diariamente.

No obstante, 59.563 PQRS se han respondido de manera parcial⁴⁶, de las cuales 59.341 corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 108.022⁴⁷.

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 enero Colpensiones recibió 34.966 nuevas solicitudes y logró atender 35.683, con lo cual a la fecha tiene por atender 48.459 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁴⁸ - Corte a 31 de enero de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado Oct-14									
Recibidos	3.980	862.650	861	120.296	4.005	1.194	992.986	9.119	1.002.105
Contestados	4.005	830.328	867	108.316	2.844	1.202	947.562	8.943	956.505
Nov-14									
Recibidos	90	28.058	31	6.172	303	31	34.685	0	34.685
Contestados	91	30.205	34	6.338	141	32	36.841	0	36.841
Dic-14									
Recibidos	82	24.270	31	6.669	152	24	31.228	0	31.228
Contestados	82	30.955	32	7.285	246	24	38.624	0	38.656
Ene-15									

⁴⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁴⁶ 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).

⁴⁷ 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).

⁴⁸ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de octubre 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 de los meses de enero, febrero y marzo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio de 2014 se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de julio, agosto y septiembre se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84. Los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre se pueden consultar en el IP18, páginas 76 y 77.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Recibidos	71	27464	21	7306	84	20	34966	0	34.966
Contestados	72	29.698	23	5.658	211	21	35.683		35.683
Pendientes	13	32.401	6	15.089	950	0	48.459	0	48.459
Pendientes con respuesta parcial									59.563

Nota: Las PQRS con respuestas parciales fueron reportadas en el IP17 sección 6.1 páginas 70 y 71.

El Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 48.459 PQRS pendientes a 31 de enero de 2015, 38.737 se encuentran vencidas, de las cuales 10.554 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos, de los cuales 4.477 están pendientes por tratarse de respuestas relacionadas con la entrega expedientes por parte del ISS en Liquidación⁴⁹ y 8.163 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. Con respecto al mes de diciembre de 2014⁵⁰ se ha reducido en un 5% el número de PQRS vencidas. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 1.421 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 1.026 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 164 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L., las 231 restantes corresponden a casos en los cuales no se ha podido entregar una respuesta de fondo al ciudadano. Estas PQRS son revisadas de manera continua por cada una de las áreas con el fin de establecer si la solicitud se puede resolver de fondo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	5.321
1 mes	4.975
2 meses	4.410
3 meses	2.838
4 meses	3.886
5 meses	4.279
6 meses	2.207
7 meses	1.520
8 meses	1.788
9 meses	1.450
10 meses	1.389
11 meses	842
12 meses	362

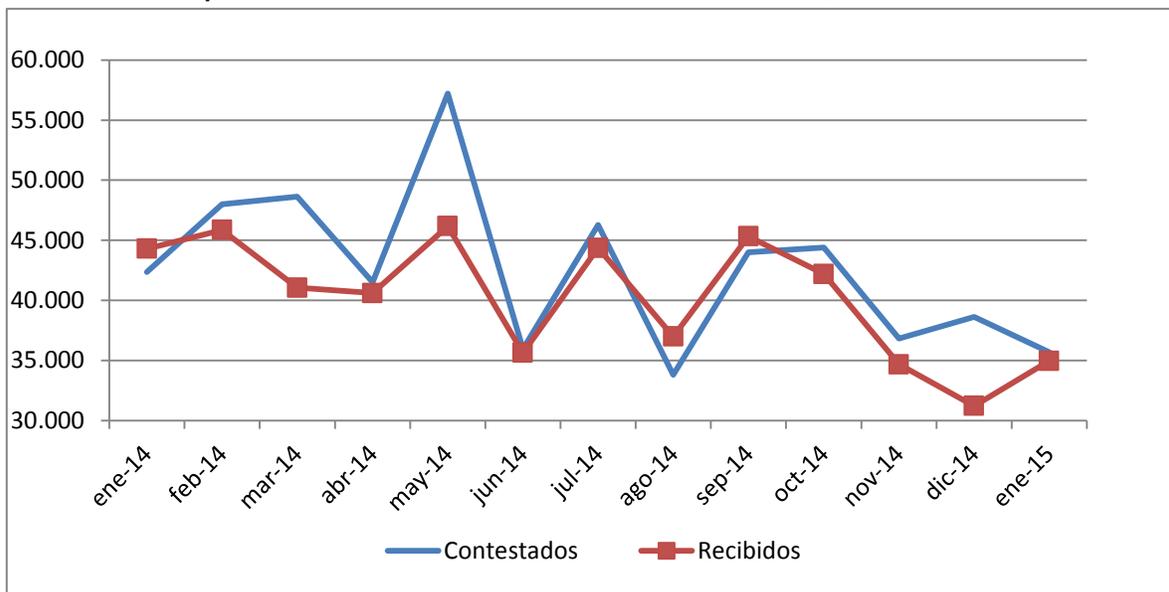
⁴⁹ El avance de la entrega de expedientes inactivos del ISS en L. se reporta en el capítulo 10 de este informe.

⁵⁰ Ver IP18, sección 6.1, páginas 78 y 79.

Trámites vencidos	PQRS*
13 meses	192
14 meses	703
15 meses	568
16 meses	587
>16 meses	1.420
Total	38.737

Es importante señalar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 es de 42.372 y de PQRS contestadas es de 41.435; ha habido meses en los cuales la producción ha sido mayor al ingreso, lo que ha permitido disminuir discretamente la repesa que ha ido generándose en otros meses. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor que la radicación en los meses de febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre, tendencia que se ha mantenido durante el mes de enero de 2015 resolviendo 35.683 PQRS, que representa 717 respuestas adicionales a las 34.966 PQRS registradas . (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1).

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



En el Cuadro 4 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 enero de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de noviembre, diciembre de 2014 y enero de 2015, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado ene-15			Gestión noviembre de 2014		Gestión diciembre de 2014		Gestión enero de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	6.542	5.627	915	415	471	383	239	363	382
Nómina	66.867	59.318	7.549	2.565	4.461	2.136	2.130	2.205	785
Reconocimiento	211.893	203.586	8.307	5.946	5.600	5.615	6.319	5.684	4.927
Total VP. Beneficios y Prestaciones	285.302	268.531	16.771	8.926	10.532	8.134	8.688	8.252	6.094
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	94.440	83.677	10.763	3.938	5.077	3.448	5.090	2.511	4.300
Doctrina	2.807	2.778	29	21	8	10	34	15	16
Secretaría General	72	43	29	5	0	4	1	2	
Total VP. Jurídica	97.319	86.498	10.821	3.964	5.085	3.462	5.125	2.528	4.316
VP. Administrativa									
Gestión documental	47.713	36.456	11.257	2.096	1.931	1.745	4.494	2.078	2.764
Total VP. Administrativa	47.713	36.456	11.257	2.096	1.931	1.745	4.494	2.078	2.764
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	47.004	43.216	3.788	1.863	892	1.768	2.460	1.902	2.285
Total VP. Operaciones y Tecnología	47.004	43.216	3.788	1.863	892	1.768	2.460	1.902	2.285
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.100	28.055	45	45	189	39	113	46	79
Servicio al ciudadano	542.878	541.106	1772	15.887	15.629	14.189	14.651	17.524	18.047
Red y canales alternos	536	478	58	48	43	35	63	41	1
Total VP. Servicio al Ciudadano	571.514	569.639	1.875	15.980	15.861	14.263	14.827	17.611	18.127
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	40.128	37.104	3.024	1.570	2.371	1.540	2.732	2.359	1.830
Cobro	1.099	1.036	63	34	27	32	22	21	14
Ingresos y egresos	6.618	5.831	787	230	124	267	268	195	218
Total VP. Finanzas e Inversiones	47.845	43.971	3.874	1.834	2.522	1.839	3.022	2.575	2.062
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.659	2.654	5	14	15	13	16	14	10
Total VP. Comercial	2.659	2.654	5	14	15	13	16	14	10
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	604	536	68	8	3	4	24	6	25
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	604	536	68	8	3	4	24	6	25
Total	1.099.979	1.051.520	48.459	34.685	36.841	31.228	38.655	34.966	35.683

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.771 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Administrativa con 11.257 PQRS. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia Jurídica que al corte del 31 de enero de 2015 tiene 10.821 PQRS pendientes. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 3)

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas a continuación.

6.1.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se muestran los avances de las acciones planteadas a la H. Corte en el IP5⁵¹ para resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta la producción de la Gerencia de Defensa Judicial que evacuó 4.300 PQRS, es decir 1.789 adicionales a las recibidas. Por su parte, la Gerencia de Gestión Documental contestó 2.764 PQRS dentro de las cuales se resolvieron 686 solicitudes adicionales a las presentadas por los ciudadanos en el mes de enero, la Gerencia de Operaciones respondió 383 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes. Otra de las áreas que superó su producción es la Gerencia de Servicio al ciudadano que logró evacuar 523 solicitudes por encima de las recibidas. Al corte del 31 de enero de 2015, cinco de las diez áreas con mayor volumen de solicitudes lograron cumplir la meta del mes, lo que explica la reducción de las PQRS represadas.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁵² hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de enero, el total de pendientes disminuyó a 16.771.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁵³ se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁵⁴ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de

⁵¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138; IP6 sección 6.8.2, página 164.

⁵² Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁵³ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁵⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

enero de 2014⁵⁵. Sin embargo, a Diciembre de 2014 la cifra llegó a 933 y durante el mes de enero de 2015 bajo a 915 evidenciando una leve disminución en la cantidad de PQRS pendientes con 18 casos por debajo con respecto al mes inmediatamente anterior.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁵⁶ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en enero de 2014 la cifra de PQRS pendientes se redujo a 8.564⁵⁷, y a 31 de enero de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.549, lo que representa una reducción del 55%.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁵⁸ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. A 31 de enero de 2015 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 8.307 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 16%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 10.763 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 31 de enero de 2015 el área ha logrado un avance del 48%.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 29 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 17 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: en el IP5⁵⁹ 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 enero de 2014 bajó a 12.068; y al corte del 31 de enero de 2015 cuenta con 11.257 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 13%.

Ahora bien, de las 11.257 PQRS que solicitan copias documentales, 6.780 solicitudes están relacionadas con expedientes pensionales entregados por el ISS en L y 4.477 hacen referencia a documentos de expedientes no entregados. Durante el mes de febrero de 2014, la Gerencia de Gestión Documental revisará 3.000 expedientes con el fin de establecer si los documentos solicitados se encuentran dentro del expediente.

⁵⁵ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁵⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁵⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

⁵⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁵⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁶⁰ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de enero del 2015 la Gerencia tiene 3.788 PQRS pendientes, de las cuales 1.454 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.875 PQRS abiertas al 31 de enero de 2015. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 61% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁶¹.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 31 de enero de 2015 esta Gerencia tiene 45 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 27 se encuentran en término. Con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁶² se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 31 de enero de 2015, la cifra de PQRS pendientes se ha reducido a 1.772, de las cuales 968 ingresaron durante el mes y 881 se encuentran en término.

Gerencia de red y canales alternos: actualmente tiene 58 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 41 ingresaron durante el mes y 29 se encuentran en término.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁶³ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de enero de 2015 tiene 3.874 PQRS pendientes de respuesta. Al respecto debe considerarse que durante el año 2014 en ésta Vicepresidencia se presentó un incremento paulatino en el ingreso de PQRS, así como un aumento en el volumen de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte del 31 de enero de 2015 la Gerencia tiene 3.024 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.457 ingresaron durante el último mes y 1.316 se encuentran dentro del término legal. En el mes de enero la Gerencia contestó 1.830 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: actualmente tiene 63 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 21 fueron radicadas en el mes de enero de 2015.

⁶⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁶¹ Ídem.

⁶² Ídem.

⁶³ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 787 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de enero de 2015, de los cuales 160 ingresaron durante el mismo mes y 132 se encuentran dentro de los términos legales.

Durante el mes de febrero continuará la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas; sin embargo, se está analizando la capacidad operativa y las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de febrero de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Febrero - 2015
Medicina Laboral	915	Casos Individuales	2	10	20	440
Nomina	7.549	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	8.307	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2.400
Defensa Judicial	10.763	PQRS Individual	4	30	120	2.500
Gestión Documental	11.257	PQRS Individual	4	18	72	1.440
Operaciones	3.788	PQRS Individual	11	12	132	2.640
Atención al Afiliado	45	PQRS Individual	1	10	10	200
Servicio al Ciudadano	1.772	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Aportes y Recaudo	3.024	PQRS Individual	8	10	80	1.600
Ingresos y Egresos	787	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5⁶⁴ como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Durante el mes de enero se vincularon dos profesionales que formarán parte de los cargos estratégicos de la Gerencia, los cuales ya se encuentran trabajando en el nuevo esquema de seguimiento y la estrategia de análisis de causas de las PQRS. Para el mes de febrero se vincularán 3 analistas y 2 profesionales que apoyarán la estrategia de análisis de PQRS y evacuación de solicitudes de Defensoría del Consumidor Financiero.

⁶⁴Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

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

Los avances del proyecto de estrategia digital relacionados con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web se enuncian a continuación:

Consulta de historia laboral portal web: Entre el 10 de febrero de 2014 y el 31 de enero de 2015 se registraron 1.776.160 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad. El comportamiento de las consultas en los últimos cuatro meses a través de la nueva herramienta se presenta en el cuadro 6. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

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

Mes	HL consultadas
Acum 01/08/2014	1.028.213
sep-14	166.782
oct-14	169.770
nov-14	132.191
dic-14	112.434
ene-15	166.770
Total	1.776.160

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP16⁶⁵ se informó que se habían detectado fallas en el formulario electrónico de corrección de inconsistencias de historia laboral. Durante el mes de enero de 2015 se adelantaron las actividades de desarrollo del “software de auditoría” que será usado para todos los trámites en línea, incluyendo el de Corrección de Historia Laboral. Este componente contempla entre otras, funcionalidades que permitirán realizar una auditoría más efectiva de los trámites de la zona transaccional. Una vez concluya la etapa de desarrollo, se procederá a realizar las respectivas pruebas integrales y funcionales a fin de certificar su paso a producción.

De acuerdo con lo anterior, la puesta en producción del formulario electrónico de corrección de historia laboral continúa supeditada a las mejoras del software de auditoría.

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

A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” el cual forma parte de la estrategia para la organización de trámites que actualmente ingresan a través del flujo de PQRS tal como se indicó en el IP5⁶⁶:

⁶⁵ Ver IP16, sección 6.1.2 páginas 93 y 94.

⁶⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

En el mes de enero se terminó el diseño de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias. Para el mes de febrero se realizarán las pruebas técnicas y funcionales tal como fue propuesto en el cronograma (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 7):

Capítulo 6.1 - Cuadro 7. Cronograma Entrada 3 – Trámite cumplimiento de sentencias

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi *	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales	02/02/2014 hasta 27/02/2015

d. Acciones de calidad

En el IP13⁶⁷ Colpensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC el cual fue cumplido satisfactoriamente en todos los Puntos de Atención del Nivel Nacional. Durante el mes de enero de 2015 se hicieron los ajustes al instructivo de verificación de calidad de las 8 Regionales, y se encuentra pendiente la fase de socialización del mismo.

Por otra parte, durante el mes de enero fue definida la metodología para el análisis de las motivaciones de las PQRS, a partir del cual se espera conocer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, e identificar las oportunidades de mejora en los procesos de atención de las PQRS, y controlar los riesgos. El ejercicio de análisis comenzará a realizarse en el mes de febrero conforme a la metodología definida por la Gerencia.

6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral

En la presente sección se informan los resultados en materia de calificación de pérdida de capacidad laboral por enfermedad general.

6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de enero de 2015

Durante el mes de enero de 2015 fueron asignadas 2.304 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.229 afiliados o beneficiarios, de los cuales 706 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.523 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1)

⁶⁷ Ver IP13, sección 5.3, página 118.

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

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Oct/14	67.363	51.682	27.350*	24.332*
nov-14	2.492	2.431	1.347**	1.084**
dic-14	2.552	2.482	1.275	1.207
ene-15	2.304	2.229	706	1.523
Total general	74.711	58.824	30.678	28.146

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PAC y Call Center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por CC única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas no efectivas: el afiliado cancela la cita por iniciativa propia o no asiste, o asiste sin documentación clínica o con documentación incompleta, o ya están calificados por el ISS.

* La diferencia entre el número de citas reportado en el IP 18⁶⁸, en el que se expuso que el total de citas efectivas hasta el mes de Octubre era de 27.369, y el Informe actual en el que dicho valor corresponde a 27.350 se produjo al realizar gestiones de seguimiento y depuración de la información, por lo que se encuentra que disminuyeron las citas efectivas en 19 casos, de los cuales se evidenció que correspondían a citas no efectivas, por lo que fueron sumadas a este concepto.

**De la misma manera que en la anotación anterior, se encuentra una diferencia de 33 citas en el mes de Noviembre con respecto a lo reportado como citas efectivas en el IP18, en el que se expuso que las citas efectivas correspondían a 1.380 casos; y el actual, en el que se reportan 1.347 citas efectivas. Tal diferencia proviene de una verificación detallada realizada en el periodo, en el que se evidencia que dichas citas no fueron efectivas.

6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, se han realizado 30.678 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 30.363 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 30.271 y 185 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Con respecto a los 315 casos que aún no cuentan con dictamen, 79 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y 236 casos se encuentran pendientes de calificación debido a que el afiliado no ha aportado las pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2)

Como puede observarse en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados de las citas efectivas para el mes de Enero corresponden a 404 y de períodos anteriores a 322 dictámenes. Al corte del mes de enero se encuentran pendientes 236 por calificar: 229 del mes de enero 2015, y de 2014: 2 del mes de diciembre, 5 del mes de noviembre que corresponden a:

- Pacientes vistos en las dos últimas semanas del mes de Enero y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.
- Pacientes que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

⁶⁸ Ver IP 18, sección 6.4, página 86.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de Enero se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 73 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.7 % se encuentran notificados a 31 de enero de 2015.

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

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado					
Oct/14	0	5	27.345	27.345	100,0%
nov-14	5	0	1.342	1.342	100,0%
dic-14	2	1	1.272	1.238	97,3%
ene-15	229	73	404	346	85,6%
Total general	236	79	30.363	30.271	99,7%

Descripción de Variables:

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

* Como se reportó en el IP18⁶⁹ hasta el 31 de diciembre de 2014 quedaban pendientes por calificar 300 casos, cuya gestión en el mes de enero de 2015 se refleja en el resultado de la columna de “dictámenes aprobados” y “calificaciones en proceso de auditoría”.

En el IP6⁷⁰ Colpensiones reportó a la H. Corte que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejarán en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

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

6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 31 de enero han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 6.879 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 7.697 calificaciones. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3)

⁶⁹ Es necesario aclarar que si bien las citas puede ser efectivas dado que el afiliado asistió a la cita con la documentación completa, en el proceso de valoración el médico laboral puede solicitar nuevas pruebas clínicas.

⁶⁹ Ver IP18, sección 6.4, página 95.

⁷⁰ Ver IP6, sección 6.3, página 142.

Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez -

Corte a 31 de enero de 2015

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Octubre/14	5.715	6.126
nov-14	398	338
dic-14	382	708
ene-15	384	525
Total general	6.879	7.697

*Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCI: dictámenes controvertidos por los usuarios que se remitieron a la Junta Regional de Calificación de Invalidez conocidos por Colpensiones.

** Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por las JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, conocidos por Colpensiones.

6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 73.542 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 9.391 afiliados, de las cuales se han procesado 72.159, para un nivel de cumplimiento del 98.12 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de Enero de 2015 se han procesado un total de 72.159 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 50.975 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintidós mil novecientos cuarenta millones ciento cuarenta y cuatro mil novecientos veintinueve pesos (\$21.940.144.929).
- ii) Negadas: 21.184 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales Corte a 31 de enero de 2015

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Oct/14	7.867	16.427	68.733	47.973	20.760	68.733	0	100%
nov-14	366	390	1.260	1.037	223	1.260	0	100%
dic-14	472	417	1.774	1.120	187	1.307	467	73,68%
ene-15	686	760	1.775	845	14	859	916	48,39%
Totales	9.391	17.994	73.542	50.975	21.184	72.159	1.383	98,12%

Nota: Descripción de Variables

- ✓ Casos radicados: corresponde al número de casos radicados ante Colpensiones con documentación completa.
- ✓ Certificados de Incapacidad para estudio: son los certificados de incapacidad emitidos por las EPS que entran a estudio en Colpensiones.
- ✓ Incapacidades aprobadas: incapacidades aprobadas por Colpensiones que se incluyen en liquidación de pago.
- ✓ Incapacidades negadas: incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.
- ✓ Total de incapacidades procesadas: incapacidades aprobadas + incapacidades negadas.

*El número de certificados de incapacidades efectivas acumulado varía dado que el afiliado aporta incapacidades con documentación completa (CRI, CRE) que es cargado a su radicado, por consiguiente varía al alza también los certificados de incapacidades aprobadas y negadas.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 31 de Enero de 2015, existen 1.383 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 334 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 166 incapacidades temporales que corresponden a 24 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 570 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 91 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de Febrero.
- iii) 64 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 16 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros;
- iv) 479 certificados que corresponden a 177 afiliados, fueron radicadas en los últimos 10 días del mes de Enero. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de Febrero;
- v) 104 incapacidades que corresponden a 26 afiliados, han solicitado el pago de un subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aún no se han realizado los aportes correspondientes.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	166	24
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	570	91

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en trámite de validación de derechos	64	16
Incapacidades en revisión documental	479	177
Incapacidades Pendientes por Historia Laboral*	104	26
Total	1.383	334

*Actualización Historia Laboral. Incapacidades tramitadas que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

De las 166 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 realizado por el seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6)

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	61
En devolución al tercero – CRI	17
En devolución al tercero – CRE	43
En devolución al tercero - Historia Laboral	45
Total general	166

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 5:

- ✓ En respuesta de devolución: son certificados de incapacidad que se encuentra en ajustes con el proveedor.
- ✓ En devolución al tercero – CRI: el solicitante no aporta el certificado de relación de incapacidades expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – CRE: el solicitante no aporta el certificado de rehabilitación expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – Historia Laboral: El solicitante presenta Incapacidades que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

Por otro lado, de las 1.108 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP18⁷¹, 257 incapacidades no cumplen 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, 384 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 467 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) En auditoría con la documentación completa 280 incapacidades;
En devolución a tercero 156 incapacidades, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones;
- ii) En trámite por Asalud 31 incapacidades;

Todos los pendientes se estarán procesando en los primeros días del mes de febrero.

⁷¹ Ver IP18, sección 6.4, página 90.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Una vez efectuado el proceso de cierre de la nómina de pensionados correspondiente al período de enero que se paga en febrero de 2015, se registró un total de 1.192.984 beneficiarios de prestaciones activas en la base de datos de nómina de pensionados, cuyo costo fue de 1.6 billones de pesos.

6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

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

Con corte al mes de diciembre 2014, se han identificado un total de 2.481 prestaciones económicas que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina, teniendo en cuenta que a las 2.466 reportadas en el IP18⁷² le fueron adicionados 15 casos del mes de diciembre. Es así que, de las 2.481 pensiones clasificadas dentro de este ítem, han sido reprocesadas 2.393, quedando 88 prestaciones por solucionar.

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

De conformidad con lo expresado en los IP16⁷³, IP17⁷⁴ e IP18⁷⁵, las 388 pensiones a las cuales no se les generó acto administrativo fueron en su totalidad resueltas, por lo que frente a éste grupo no existen trámites pendientes.

Como consecuencia de lo explicado en los numerales 1 y 2 anteriores, las prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina y concedidas a las que no se les generó acto administrativo, ascienden a un total de 2.869, de las cuales se han resuelto 2.781, por lo que se encuentran pendientes por atender 88. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

De los tres casos pendientes por reprocesar reportados en el IP18⁷⁶, se reprocesaron dos quedando pendiente únicamente uno. (Ver Capítulo 6.3 Cuadro 1)

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

A los 18 casos por atender referidos en el IP 18⁷⁷ le fueron adicionados 8 casos en el mes de diciembre de 2014, de los cuales se solucionaron 9 casos, quedando pendientes por reprocesar 17 pensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁷² Ver IP18, sección 6.3, página 91

⁷³ Ver IP16, sección 6.3, página 103.

⁷⁴ Ver IP17, sección 6.3, página 87.

⁷⁵ Ver IP18, sección 6.3, página 91.

⁷⁶ Ídem.

⁷⁷ Ver IP18, sección 6.3, página 92.

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado en el IP18⁷⁸, Colpensiones se permite reiterar a la H. Corte los dos procedimientos adoptados por la entidad frente al tema de los Servidores Públicos pendientes de aportar prueba de retiro. En el primero de ellos, las prestaciones se incluían en nómina de pensionados y conforme a la acreditación del documento de retiro del servicio público se establecía el estado (activo-suspendido) del pensionado dentro de la base de datos de la nómina. En el segundo procedimiento, aplicado en la actualidad, las prestaciones son reconocidas a los servidores públicos mas no son incluidas en la nómina hasta tanto sean presentadas las pruebas que permitan verificar el correspondiente retiro del servicio.

En virtud de lo anterior, dentro de esta clasificación han sido registrados un total de 7.792 reconocimientos pensionales efectuados a personas que acreditan la calidad de Servidores Públicos, teniendo en cuenta que a los 6.832 enunciados en el IP18⁷⁹ fueron adicionados 960 identificados para el mes de enero del presente año.

Así las cosas, de los 7.792 reconocimientos prestacionales realizados a Servidores Públicos, han sido acreditadas las pruebas pertinentes de su retiro en 2.245 casos, lo que permite inferir que 5.547 de ellos se encuentran pendientes por presentar el acto administrativo o documentación que certifique el retiro del servicio público.

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

Desde el inicio de operaciones de Colpensiones se han identificado un total de 4.152 reconocimientos prestacionales pendientes de ser ingresados en la base de datos de la nómina, por los motivos explicados en los numerales 1 a 4 de la sección 6.3.1.

Conforme a lo expuesto, el cuadro 1 registra el resumen de los casos no incluidos en nómina de pensionados: 2.869 pensiones reconocidas que no escribieron en la nómina, 622 a casos en los que escribieron pero se dio orden de no pago y 661 prestaciones escritas respecto a las cuales se dio orden de retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina
Corte diciembre de 2014**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.869	1.676	1.105	88	69,10%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	622	376	229	17	14,98%

⁷⁸ Ídem.

⁷⁹ Ídem.

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	468	1	15,92%
Total	4.152	2.244	1.802	106	100%

En el cuadro 2 se resumen los casos acumulados no ingresados en la base de datos de la nómina de pensionados, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo con corte al mes de diciembre de 2014. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 2)

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte diciembre de 2014

Riesgo	No ingresadas a dic-14	Ingresadas y retiradas a dic-14	Orden de no pago a dic-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	62		5	67	1,61%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización vejez	628	580	30	1.238	29,82%
Interposición de Recursos	96			96	2,31%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	7			7	0,17%
Recurso Pensión Invalidez	8			8	0,19%
Recurso Pensión sobrevivientes	7			7	0,17%
Recurso Sustitución Pensional	1			1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	3			3	0,07%
Pensión de invalidez	91	4	12	107	2,58%
Pensión de sobrevivientes	535	11	37	583	14,04%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.247	65	494	1.806	43,50%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	155		40	195	4,70%

Riesgo	No ingresadas a dic-14	Ingresadas y retiradas a dic-14	Orden de no pago a dic-14	Total	Participación en el total
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	21		4	25	0,60%
Total general	2.869	661	622	4.152	100%

El cuadro 3 refleja los casos atendidos con corte al mes de diciembre de 2014 clasificados conforme al tipo de riesgo al que corresponden, registrando un total de 4.046 prestaciones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo
Corte diciembre de 2014**

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	32	0	1	33	66	1,63%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización vejez	439	147	14	633	1.233	30,47%
Interposición de Recursos	30	0	0	7	37	0,91%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	0	0	1	5	0,12%
Pensión de Invalidez	50	3	4	47	104	2,57%
Pensión de sobrevivientes	254	4	7	310	575	14,21%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,02%
Pensión de vejez tiempos privados	724	38	336	695	1.793	44,32%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	119	0	14	59	192	4,75%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	5	0	0	0	5	0,12%
Recurso Pensión Invalidez	3	0	0	1	4	0,10%
Sustitución Pensional	10	0	0	14	24	0,59%
Total	1.676	192	376	1.802	4.046	100%

Las cifras de las prestaciones que se encuentran pendientes de ser atendidas son detalladas en el cuadro 4. Dichas pensiones son categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo, para un total de 106 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	0,94%
Indemnización vejez	5	4,72%
Interposición de Recursos	59	55,66%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	1,89%
Recurso Pensión Invalidez	4	3,77%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	1,89%
Pensión de Invalidez	3	2,83%
Pensión de sobrevivientes	8	7,55%
Pensión de vejez compartida	1	0,94%
Pensión de vejez tiempos privados	13	12,26%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	3	2,83%
Recurso Sustitución Pensional	1	0,94%
Sustitución Pensional	1	0,94%
Recurso Indemnización vejez	3	2,83%
Total	106	100%

El resumen de los casos que se encuentran pendientes por atender, agrupados de acuerdo al tipo de riesgo y presentados por meses de atraso, es expuesto en el cuadro 5. Dicha información está clasificada por paneles, en donde el Panel A muestra las cifras conforme a las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición, el Panel C las prestaciones ingresadas con orden de retiro y el Panel D refleja las pensiones ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3- Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso - Corte diciembre de 2014

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	2	1	4	23,53%
3 meses	1	1	2	4	23,53%
4 meses	1	2		3	17,65%
8 meses	1	1		2	11,76%
10 meses		1		1	5,88%
11 meses	1	1		2	11,76%
16 meses	1			1	5,88%
Total vencidos	6	8	3	17	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes			10	1	11	15,49%
2 meses	2	1	23	3	29	40,85%
3 meses	1	1	19		21	29,58%
4 meses	1	1	7	1	10	14,08%
Total vencidos	4	3	59	5	71	100%

Panel C. Ingresadas con orden de retiro

Atraso	Indemnización	Total	Participación en el total
20 meses	1	1	100%
Total Vencidos	1	1	100%

Panel D. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	8
2 meses	2
3 meses	4
4 meses	2
5 meses	1
Total vencidos	17

En el cuadro 6 se reportan un total de 17.080 actos administrativos que reconocen una prestación económica con corte al mes de diciembre de 2014, los cuales son clasificados en paneles de la siguiente manera: Panel A, registra las cifras conforme al tipo de riesgo; Panel B, refleja la información de acuerdo al grupo de prioridad. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina Corte diciembre 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	99	98	1	0,58%
Indemnización invalidez	18	18	0	0,11%
Indemnización vejez	8.565	8.565	0	50,15%
Pensión de invalidez	234	234	0	1,37%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión de sobrevivientes	145	144	1	0,85%
Pensión de vejez compartida	110	110	0	0,64%
Pensión de vejez tiempos privados	3.452	3.450	2	20,21%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	335	335	0	1,96%
Pensión vejez alto riesgo	1	1	0	0,01%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	4	4	0	0,02%
Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	5	5	0	0,03%
Pensión vejez periodista	1	1	0	0,01%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	37	36	1	0,22%
Recurso Pensión sobrevivientes	107	107	0	0,63%
Recurso Indemnización de Invalidez	3	3	0	0,02%
Recurso Indemnización de vejez	337	337	0	1,97%
Recurso Pensión de Vejez	2891	2882	9	16,93%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	52	51	1	0,30%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	8	8	0	0,05%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	2	2	0	0,01%
Recurso Pensión Invalidez	219	219	0	1,28%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	4	4	0	0,02%
Recurso Sustitución Pensional	80	80	0	0,47%
Sustitución Pensional	371	371	0	2,17%
Total General	17.080	17.065	15	100%

Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Grupo 0 - Día a día	17.080	17.065	15	100,00%
Total	17.080	17.065	15	100%
% Total	100%	99,91%	0,09%	

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

La información de los beneficiarios de prestaciones económicas activas registradas en la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores correspondientes durante el último trimestre (noviembre, diciembre 2014 y enero 2015) es presentada en el cuadro 7. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
nov-14	1.180.610
dic-14	1.181.016
ene-15	1.192.984

6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto

En cuanto a los casos de aportes en salud de los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, junto con los pensionados que históricamente vienen activos en ésta, se realiza el respectivo descuento por concepto de salud, el cual se hace mediante pago que se gira a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), reiterando lo enunciado anteriormente en los IP16⁸⁰, IP17⁸¹ e IP18⁸².

Sin embargo, se siguen presentado casos donde los pagos que se deben realizar a las diferentes EPS a las que efectivamente se encuentran afiliados los pensionados, se da en razón a que los pensionados que están incluidos en nómina hacen uso de su libre derecho de escogencia y cambio de EPS, sin que Colpensiones tenga conocimiento de dicha novedad, a pesar de agotar todos los mecanismos de búsqueda que nos permitan determinar y validar la información solicitada se continúan presentando estas contingencias .

Por lo anterior, Colpensiones adelanta diferentes acciones con el fin de garantizar el pago correcto en salud de los pensionados, enfocado de manera especial en aquellos casos en los que existe movilidad y desconocimiento de dichas novedades así:

1. Se hacen cruces de información con la base de datos del BDU A⁸³, y dependiendo del resultado arrojado en dicho procedimiento, se inician diversas acciones de acuerdo al escenario presentado; dichas acciones son: (Capítulo 6.3 – Cuadro 8):

⁸⁰ Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112 - 114.

⁸¹ Ver IP17, sección 6.3.4, páginas 96 y 97.

⁸² Ver IP18, sección 6.3.4, páginas 99 - 101.

⁸³BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

- i) Cruces de información con el BDUA, con el fin de evidenciar de manera clara y expedita aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.
 - ii) Se realizan las modificaciones pertinentes ante las Entidades Promotoras de Salud una vez Colpensiones tiene conocimiento y haya evidenciado el cambio de EPS que haya realizado el pensionado sin que dicha modificación haya sido informada oportunamente a Colpensiones.
 - iii) Se presentan Solicitudes de devolución de aportes a la EPS en la que se realizó el respectivo pago en salud del pensionado, habiendo éste dejado de cotizar en dicha entidad. Cabe resaltar que en estos casos la devolución de aportes que hace la EPS anterior, es allegada a la EPS en la cual cotiza el pensionado.
2. Colpensiones le recuerda al pensionado en el momento de la notificación que es su obligación legalizar la afiliación ante la EPS de su escogencia (régimen subsidiado), o a la EPS donde se encuentra afiliado (régimen contributivo), afiliación que debe legalizar como cotizante pensionado.
 3. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007⁸⁴, Colpensiones realiza la afiliación del pensionado a la entidad que éste informe (régimen subsidiado) o a la entidad donde se encuentra afiliado (régimen contributivo).
 4. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de solicitud de devolución de aportes (considerados para nuestra entidad como cartera) realizadas con las diferentes EPS. Esto con el fin que el pensionado tenga pago el retroactivo de aportes en salud con la EPS a la cual cotiza.
 5. Colpensiones de manera periódica realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS con el fin de adelantar planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos errados de los pensionados que no reportan oportunamente el cambio de EPS.
 6. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados.

Producto de los diferentes cruces, se presenta el siguiente cuadro con los resultados:

⁸⁴ Artículo 3 "...Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de tres (3) meses, que se prolongará hasta por nueve (9) meses más, si el pensionado no manifiesta en este período otra decisión..."

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

Mes	Registros ⁸⁵	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁸⁶
Diciembre de 2014	1.195.619	1.017	17.019
Enero de 2015	1.196.912	1.232	17.763
Febrero de 2015	1.201.184	910	17.153
Promedio trimestre		1.053	17.312

Para el período salud del mes de febrero de 2015, 17.153 personas se encuentran afiliadas en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; y para el mismo periodo, 910 pensionados figuran en una EPS diferente a la reportada en nómina.

En virtud de la información obtenida y que se evidencia el cuadro anterior, Colpensiones está gestionando con las diferentes EPS realizar las afiliaciones como lo establece el Decreto 4248 de 2007, en cuanto a los 910 pensionados que figuran en EPS diferentes, la administradora está validando caso por caso para realizar la corrección si a ello hubiere lugar.

6.4. Subsidio a la cotización

En el mes de enero de 2015, Colpensiones recibió el pago de los subsidios causados en el mes y se gestionó con el Consorcio Colombia Mayor la entrega de la información correspondiente a los 104 subsidios marcados con la observación “ajustar y sincronizar” ya que el Consorcio los reportó como “ya pagos” y “diferencia en el grupo poblacional”, esto, con el fin de identificar las inconsistencias entre las bases de datos de las dos entidades y realizar los ajustes a que hubiere lugar.

Por lo anterior, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.466 están registrados como solucionados lo que corresponde al 59.96%, 6.886 registros presentan el estado “no se puede tramitar lo que corresponde al 39.45%. Así las cosas, actualmente el 99.41% no requiere trámite por parte de Colpensiones y el 0.59% de los casos, presentan la observación “ajustar y sincronizar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047⁸⁷ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

⁸⁵ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

⁸⁶ Son un segmento de todos los pensionados en estado activo y suspendido que al realizar el cruce con el BDUA no registran afiliación al régimen contributivo, si no que siguen apareciendo en el régimen subsidiado o no aparecen en la base del Ministerio.

⁸⁷ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.606.

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Trámites - Corte enero de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2		150	254	3,84%
Grupo 1	1018	55		2.941	4.014	60,76%
Grupo 2	71	2		43	116	1,76%
Grupo 3	45			73	118	1,79%
Grupo 4	1.188			403	1.591	24,08%
Indemnizados	403			110	513	7,77%
Total General	2.827	59	0	3.720	6.606	100%
% Total	42,79%	1,00%	0,00%	56,31%	100%	

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se puede duplicar 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 H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Registros – Corte enero de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3		434	647	3,71%
Grupo 1	2.618	99		8.677	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2		107	288	1,65%
Grupo 3	106			175	281	1,61%
Grupo 4	2.723			812	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050			261	1.311	7,51%
Total General	6.886	104	0	10.466	17.456	100%
% Total	39,45%	0,59%	0,00%	59,96%	100,00%	

El cuadro 3 presenta el detalle de la situación de los 6.886 registros que componen el estado “no se puede tramitar”, y más adelante se encuentra la explicación de éstos. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"
Corte enero de 2015**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	159	12	36	3		210	3,05%
Grupo 1	1.935	390	85	114	94	2.618	38,02%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,54%
Indemnizados	1.050					1.050	15,25%
Total General	6.151	402	121	117	95	6.886	100%
% Total	89,33%	5,84%	1,76%	1,70%	1,38%	100%	

- 6.151 registros que de acuerdo a la revisión realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, son reportados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por esta razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 402 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 121 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 117 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo. Cabe anotar que en la base entregada con prioridad de la H. Corte Constitucional, se solicitan subsidios hasta el ciclo 201.908, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.
- 95 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 61 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 33 registros de pagos de aportes por un menor valor al que le corresponde cancelar al ciudadano.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

Con corte al 31 de enero de 2015 el número de ciudadanos trasladados a Colpensiones asciende a 1.542.707 y a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, las AFP han enviado la información de 1.512.166 ciudadanos trasladados, que representa el 98.02% del total, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 30.541 personas. Es importante aclarar que muchos de estos traslados vienen de la época del

Seguro Social, y al momento de entrar en operación la nueva administradora, las AFP aún estaban pendientes por entregar parte de dichas historias laborales. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	nov-14	dic-14	ene-15
Old Mutual	917	938	835
Old Mutual Alternativo	5	11	14
Colfondos	4.233	3.881	3.579
Porvenir	24.010	16.418	15.582
Protección	18.188	13.183	10.531
Total	47.353	34.431	30.541

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 3.890 ciudadanos en comparación al saldo al mes de diciembre de 2014, que cerraba en 34.431.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 31 de enero de 2015 Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 56.220 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 51.811 de los mismos, equivalente al 92.16%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.409 archivos. De la información en proceso de validación y cargue el 31.57% fue recibida en lo corrido del mes de enero y el restante en el mes de diciembre de 2014.

Ahora bien, los 51.811 archivos ya procesados corresponden a 463.350⁸⁸ historias laborales cargadas y/o actualizadas en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), y que a su vez equivalen a 33.214.283 de registros y/o ciclos⁸⁹. Como se observa en el cuadro 2, la mayor parte de los traslados provienen de Porvenir. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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

Administradora	nov-14	dic-14	ene-15
Old Mutual	3.529	3.706	3.977
Old Mutual Alternativo	72	73	73

⁸⁸ Es importante señalar que la disminución observada en el mes de enero con respecto a la información reportada en el IP18 sobre las historias laborales cargadas (Capítulo 6.5 - Cuadro 2) obedece a que en el mes de diciembre se incluyó la actualización de la información en las historias laborales también por concepto de No Vinculados, la cual corresponde al apartado siguiente. Para este informe entonces, se presenta el acumulado ajustado para el último trimestre, teniendo en cuenta únicamente la información correspondiente a actualizaciones o cargue de información por concepto de traslados de régimen al RPM.

⁸⁹ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

Administradora	nov-14	dic-14	ene-15
Colfondos	46.885	46.970	49.250
Porvenir	214.154	224.440	245.363
Protección	140.895	159.008	164.687
Total	405.535	434.197	463.350

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, en el corrido del mes de enero, se realizó una revisión detallada a cada uno de los casos, identificando que si bien es cierto se había recibido la historia laboral de 425 ciudadanos, la información de cinco de ellos no ha podido ser cargada por inconsistencias de la misma.

Por lo anterior, con respecto al 31 de diciembre de 2014 la información pendiente de envío por parte de las AFP priorizados por la H. Corte, aumentó de 3 a 8 casos con un avance en la gestión del 98.13%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 31 de enero de 2015

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a Diciembre 31 - 2014	Casos Prioritarios Pendientes a Enero 31- 2015
Grupo 0	117	0	1
Grupo 1	245	1	4
Grupo 2	48	1	3
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	1	0
Indemnizados	0	0	0
Total General	428	3	8

Los casos mencionados fueron reportados a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, con el objetivo de que se realicen las respectivas correcciones y poder incorporar la respectiva información en la historia laboral de los ciudadanos.

6.5.1. Cargue aportes no vinculados

Por el proceso de No Vinculados de AFP, través del cual se reciben recursos correspondientes a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un fondo del RAIS cuando el ciudadano está afiliado al RPM, en el mes de enero de 2015 se recibió la suma de \$2.566 millones por este concepto (valores identificados por Colpensiones).

El valor acumulado recibido por No Vinculados del mes de octubre de 2012 al corte de este informe asciende a \$471.710 millones, representado en 439 archivos recibidos, 2.103.176 ciudadanos y 2.629.974 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	nov-14	dic-14	ene-15
Número Afiliados	2.078.154	2.095.053	2.103.176
Número Rezagos	2.593.040	2.613.869	2.629.974
Número Archivos	397	429	439
Valor (Millones)	\$ 461.085	\$ 469.144	\$ 471.710

De los 439 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 88.61%, es decir, se ha hecho el cargue de 389, quedando en proceso de cargue 50 archivos con corte al 31 de enero. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección, y reenvío a Colpensiones. En el mes de enero se reportaron 9 archivos de error y de los 114 archivos reportados en meses anteriores se recibieron y se procesaron 24 exitosamente. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

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

Detalle	nov-14	dic-14	ene-15
Número de archivos cargados	365	383	389
Número registros procesados	2.449.927	2.555.603	2.557.267
Número registros exitosos	1.507.041	1.592.389	1.593.991
Valor archivo (millones)	\$ 433.921	\$ 456.292	\$ 457.295

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP 18⁹⁰ se informó que el saldo de revocatorias para el mes de diciembre de 2014 era de 2.499 de las cuales 878 se encontraban en términos y 1.621 vencidas. En el mes de enero de 2015 se recibieron en la entidad 224 nuevas radicaciones de solicitudes de revocatoria, lo que incrementó el número a 2.723.

Sobre el total de las solicitudes de revocatoria pendientes, se decidieron 155 y se gestionaron 189 dejando un saldo al 31 de enero de 2015 de 2.379; de éstas, 1.731 se encuentran vencidas y 648 se encuentran dentro de los términos legales. Vale recordar que de conformidad con el modelo de producción, Colpensiones se encuentra encaminado a cumplir las prioridades establecidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014, razón por la cual a las solicitudes de revocatoria se les aplican los mismos criterios.

⁹⁰ Ver IP18, Sección 6.6, páginas 107 y 108.

6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

Colpensiones consciente de que las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo merecen un trámite prioritario y en acatamiento de las órdenes de la H. Corte sobre el particular, estableció y mantiene la radicación de las solicitudes de alto costo o catastróficas las cuales se identifican como peticiones prioritarias. Así mismo, se cuenta con la posibilidad de que en cualquier momento el solicitante informe su condición médica para priorizar su solicitud y anexe los documentos pertinentes.

A continuación se indica el estado y avance de las solicitudes de este grupo:

Con corte a 31 de enero de 2015 se han radicado 540 solicitudes en total a través del módulo establecido para ello tal y como se informó en el IP18⁹¹. Surtido el trámite de estudio en la línea manual de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se han atendido mediante acto administrativo 443 casos, quedando una diferencia por atender de 97 que se discriminan así:

- i) 22 que obedecen al cumplimiento de sentencias, haciendo la salvedad que 19 están en decisión y 3 no cuenta con el fallo para su trámite pertinente,
- ii) 43 en etapa de pruebas por cuanto requieren algún documento o trámite pendiente para adoptar decisión de fondo, y
- iii) 32 en línea de decisión.

Ahora bien, del total de las 540 solicitudes, 64 se radicaron en enero de 2015; el trámite surtido a este último grupo se discrimina así:

- i) se atendieron 35 de fondo, y
- ii) 29 se encuentran en trámite de decisión haciendo la salvedad que estos últimos hacen parte del total de los 97 casos pendientes por decidir, referenciados en el párrafo antecedente.

De igual manera, se presenta la siguiente precisión: una vez realizadas validaciones y cruces de bases de datos, se estableció que el total reportado en el IP anterior es de 476 casos en total y no de 492, y la diferencia obedece a que se identificaron casos duplicados, razón por la cual disminuye la cifra reportada en el cuadro 1 reportado en el IP18⁹².

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

Estado	Casos
Decididos	443
Sentencias	22
Falta documentos	43
En proceso de decisión	32
Total	540

⁹¹ Ver IP18, sección 6.7, página 108.

⁹² Ídem.

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 enero de 2015, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP18⁹³, los cuales se desplegaron durante el mes de enero de 2015⁹⁴.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP18⁹⁵ Colpensiones reportó un total de 840.467 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y diciembre de 2014, de estas 719.086 fueron notificaciones personales y 121.381 por aviso. Durante el mes de enero 2015, se notificó un total de 26.804 actos administrativos, de los cuales 24.185 se dieron de manera personal y 2.619 por aviso. Es importante mencionar que dichas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores, y los actos administrativos proferidos en enero de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de enero de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 867.271⁹⁶ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 31 de enero 2015 se tiene pendiente por notificar un total de 27.814 actos administrativos, mientras que el mes anterior se tenían pendientes 32.856 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

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

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Oct-14	668.055	118.627	786.682
nov-14	26.521	1.396	27.917
dic-14	24.510	1.358	25.868
ene-15	24.185	2.619	26.804
Total	743.271	124.000	867.271
% Total	86%	14%	100%

En el IP18⁹⁷ Colpensiones reportó que con corte al 31 de diciembre de 2014, se notificaron 284.500 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 555.967 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2), se evidencia que al 31 de enero de 2015, del total de actos administrativos notificados de la represa

⁹³ Ver IP18, página 109.

⁹⁴ Fecha corte 31 de enero de 2015.

⁹⁵ Ver IP18, página 109.

⁹⁶ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de diciembre de 2015.

⁹⁷ Ver IP18, página 110.

del ISS (284.531), 210.584 han sido efectuados personalmente en los PAC y los restantes 73.947 por aviso. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones (582.740), 532.687 han sido efectuados personalmente en los PAC y 50.053 por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 31 de enero de 2015**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Total General notificados
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados ISS	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados Colpensiones	
Acumulado a Oct-14	210.553	73.947	284.500	457.502	44.680	502.182	786.682
nov-14	0	0	0	26.521	1.396	27.917	27.917
dic-14	0	0	0	24.510	1.358	25.868	25.868
ene-15	31	0	31	24.154	2.619	26.773	26.804
Total	210.584	73.947	284.531	532.687	50.053	582.740	867.271

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 895.433 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 27.814 actos administrativos, de los cuales 18.687 corresponden a solicitudes pensionales, 8.215 a recursos, y 912 a sentencias judiciales; adicionalmente existen 348 que corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos, estos últimos no son posibles de notificar hasta tanto no se profiera el acto administrativo definitivo (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Panel A).

El 59% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de enero de 2015 (16.525), se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 41% restante (11.289) que se encuentra fuera de término, 8.365 actos administrativos fueron proferidos durante noviembre y diciembre de 2014. En cuanto a los 11.289 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el proceso de notificación (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

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

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	10.604	5.123	798	16.525		59%
2 meses	4.034	1.052	65	5.151	46%	
3 meses	1.925	1.246	43	3.214	28%	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
4 meses	455	172	5	632	6%	
5 meses	1.049	534	1	1.584	14%	
6 meses	228	69	0	297	3%	
7 meses	392	19	0	411	4%	
Total fuera de términos	8.083	3.092	114	11.289		41%
% total Fuera de términos	43%	38%	13%	41%		
Total general	18.687	8.215	912	27.814		100%

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	118	312	1.879	4.871	3.424	10.604		57%
2 meses	287	59	125	1.787	1.776	4.034	50%	
3 meses	150	88	72	1.056	559	1.925	24%	
4 meses	269	20	17	128	21	455	6%	
5 meses	978	6	14	32	19	1.049	13%	
6 meses	228					228	3%	
7 meses	392					392	5%	
Total fuera de términos	2.304	173	228	3.003	2.375	8.083		43%
% total Fuera de términos	95%	36%	11%	38%	41%	43%		
Total general	2.422	485	2.107	7.874	5.799	18.687		100%

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	93	143	891	3.374	622	5.123		62%
2 meses	158	42	56	670	126	1.052	34%	
3 meses	126	55	39	784	242	1.246	40%	
4 meses	111	5	16	33	7	172	6%	
5 meses	480		11	35	8	534	17%	
6 meses	69					69	2%	
7 meses	19					19	1%	
Total fuera de términos	963	102	122	1.522	383	3.092		38%
% total Fuera de términos	91%	42%	12%	31%	38%	38%		
Total general	1056	245	1.013	4.896	1.005	8.215		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	14	103	681	798		88%
2 meses	4	12	49	65	57%	
3 meses	2	4	37	43	38%	
4 meses	1		4	5	4%	
5 meses	1			1	1%	
Total fuera de términos	8	16	90	114		13%
% total Fuera de términos	36%	13%	12%	13%		
Total general	22	119	771	912		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez (7.874), seguido por indemnizaciones (5.799). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 4.896 actos administrativos, seguido por recursos sobre auxilios funerarios con 1.056 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 771 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP18⁹⁸ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de enero de 2015 quedan pendientes por notificar 11.289 resoluciones proferidas en periodos anteriores a enero, es decir fuera de término. De éstas, 2.687 ya cumplieron los términos para notificación personal y al no acercarse el ciudadano a ningún PAC, se encuentran en proceso de notificación por aviso, lo cual se reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

Por otro lado, desde diciembre 2014, Colpensiones implementó la publicación en los afiches electrónicos dispuestos en los PAC de los actos administrativos que han sido notificados por aviso, donde se les informará a los ciudadanos el número de la resolución y la respectiva fecha de notificación, esta publicación contará con la información correspondiente a un año de la gestión de notificaciones por aviso. De igual manera, desde enero de 2015 se realiza una publicación mensual en la página web de la entidad, la cual incluye la información de las notificaciones que se efectuaron en el transcurso del mes que acaba de finalizar. Con lo anterior, la entidad tiene como propósito que los ciudadanos cuenten con una herramienta de fácil acceso, y que les permita, en

⁹⁸ Ver IP18, página 112.

cualquier momento, conocer si ya fueron notificados por aviso de una resolución de reconocimiento proferida a su nombre.

7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

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

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

Desde el mes de febrero de 2014, se implementó la estrategia de contactabilidad por el Contact Center, para el mes de enero de 2015 se contactaron 8.227 ciudadanos, y fueron citados a los Puntos de Atención Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes. Por otra parte, se enviaron 5.274 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	nov-14	dic-14	ene-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	12.548	16.778	8.227	37.553	56%
Citados por correspondencia	12.010	11.803	5.274	29.087	44%
Total	24.558	28.581	13.501	66.640	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad, para el mes de enero de 2015, 166.219 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 17.030 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 48.289 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 699.210 consultas en la página web de la entidad, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

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

Consultas	nov-14	dic-14	ene-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	171.938	154.074	166.219	492.231	70%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	27.361	23.297	17.030	40.327	6%
Consultas Citación a Notificación	68.335	50.028	48.289	166.652	24%
Total	240.273	227.399	231.538	699.210	100%

Adicionalmente, tal como se mencionó arriba, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de actos administrativos pendientes por notificar a su nombre, a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En enero de 2015 se realizaron 6.524 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	nov-14	dic-14	ene-15	nov-14
Consulta de Notificaciones	7.846	5.922	6.524	7.846
Total	7.846	5.922	6.524	7.846

7.2.2. Notificación personal y por aviso

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

En el mes de enero de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 26.804 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva, y eventos al adulto mayor o programa BEPS. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Así mismo, Colpensiones cuenta con una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del Contact Center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso, de

igual manera se genera la publicación de estas notificaciones por aviso en la página web de la entidad y afiches electrónicos.

7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Tal como se reportó en el numeral 2.3 del presente informe, Colpensiones continúa trabajando para dar respuesta de fondo a las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial. Es así como a corte de 31 de enero de 2015, Colpensiones profirió 2.230 actos administrativos, de los cuales se han notificado 1.907 y quedan pendientes por notificar 323 actos administrativos, que se encuentran en proceso de citación.

El resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos priorizados se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1)

Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de enero 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 enero 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 Salario 1 A 1,5	164	148	90%
Grupo 1 Mayor A 74	64	59	92%
Grupo 1 Subsidiado	50	48	96%
Grupo 1 Sobrevivientes	29	26	90%
Grupo 1 Invalidez	20	16	80%
Grupo 1 Sin Información	10	10	100%
Subtotal Grupo 1	337	307	91%
Grupo 2			
Grupo 2 Salario De 1.6 A 3	24	22	92%
Grupo 2 Sobrevivientes	7	6	86%
Subtotal Grupo 3	31	28	90%
Grupo 3			
Grupo 3 Salario Más De 3	27	24	89%
Grupo 3 Sobrevivientes	14	7	50%
Subtotal Grupo 3	41	31	76%
Grupo 4			
Grupo 4 Corriente	1.786	1.515	85%
Indemnizados	23	19	83%
Auxilios Funerarios	12	7	58%
Subtotal Grupo 4	1.821	1.541	85%
Total	2.230	1.907	86%

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

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de diciembre de 2014 se proferieron 43.899 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de enero de 2015 se notificaron 41.162 actos administrativos (93,77%). En proceso de notificación quedaron 2.737 ciudadanos (6,23%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 91.160⁹⁹ actos administrativos a 31 de enero de 2015, de los cuales se han notificado 81.658 (89,58%) y están pendiente de notificación 9.502 (10,42%).

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas, se incluye: (i) priorizar la citación a notificarse tanto por Contact Center como correspondencia certificada; (ii) el seguimiento y control de los casos; y (iii) Continuo trabajo en campañas de actualización de datos; todo lo anterior ha permitido un mayor contacto de ciudadanos, condición que contribuye a la notificación de la mayoría actos administrativos.

⁹⁹ Es importante aclarar que esta cifra es menor a la reportada en el IP18, la cual ascendía a 94.201, ya que después de hacer una serie de validaciones y depuraciones se encontró que los actos administrativos de tutelas proferidos en el mes de diciembre de 2014 fue menor a lo reportado inicialmente.

8. Atención al ciudadano

8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

8.1.1. Tiempos de atención

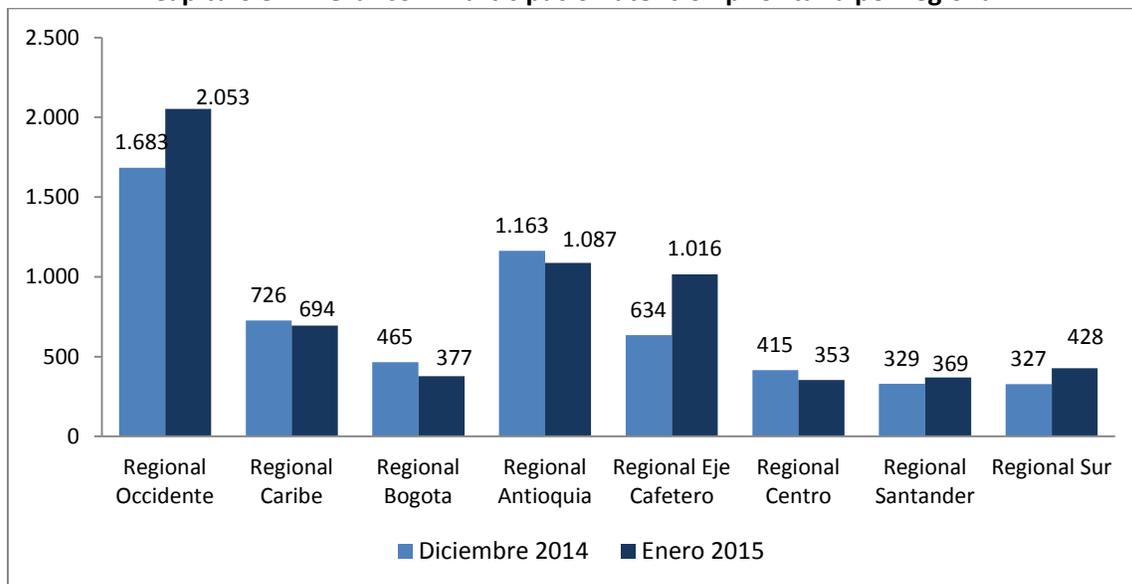
Dando continuidad al seguimiento realizado para garantizar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba la atención oportuna, en seguida se presentan las estadísticas de atención del mes de diciembre de 2014 frente al primer mes de la vigencia 2015, analizando la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como los principales trámites y/o servicios que demandan.

Analizando el total de los ciudadanos atendidos en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC, se establece que durante el mes de enero de 2015 se incrementó el número de personas que acudieron al canal presencial, con respecto al mes inmediatamente anterior en un 11,06%, pasando de 5.742 a 6.377 ciudadanos atendidos en el periodo señalado (enero 2015).

De otra parte, el promedio de tiempo de atención para el mes de enero de 2015 mantuvo la tendencia de las mediciones realizadas, ubicándose en 15 minutos con 41 segundos.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en los 76 puntos de atención se encuentra adscritos a ocho regionales que cubren el territorio nacional, en el siguiente gráfico se presenta el comportamiento por regional del número de personas atendidas en diciembre de 2014 y enero de 2015 (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional

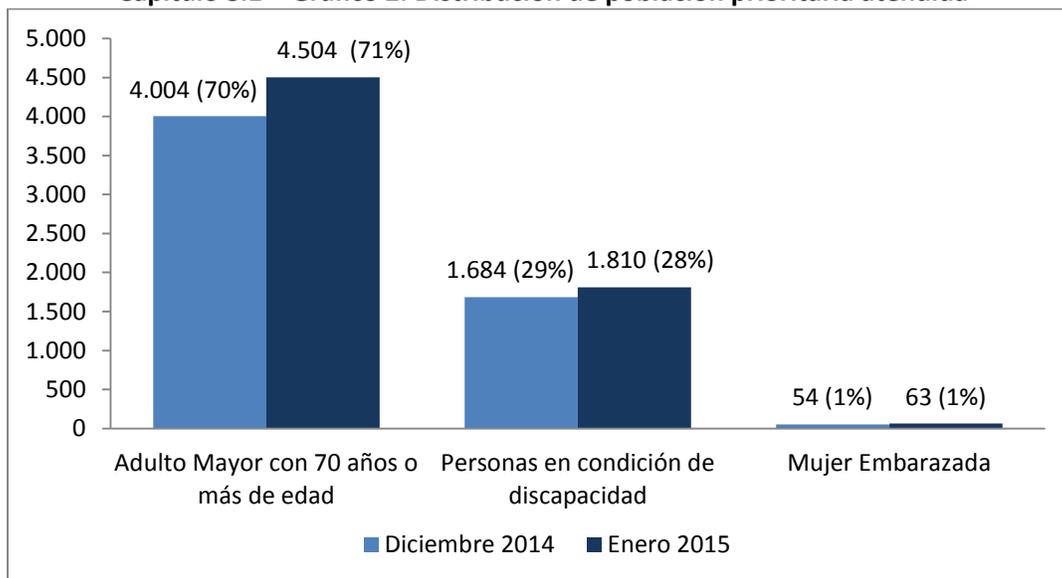


De acuerdo con los resultados reportados al finalizar el primer mes del año 2015, la Regional Occidente continua con la mayor participación de atención prioritaria a nivel nacional con el 32%, la Regional Antioquia atiende el 17% del total de los ciudadanos, seguidas por las Regionales Eje Cafetero (16%) y Caribe (11%).

Frente a la segmentación de la población, el comportamiento de los ciudadanos atendidos bajo el alcance del Protocolo en el mes de enero de 2015, fue el siguiente (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

- Adultos Mayores: se atendieron 4.504 personas, presentando un incremento de 500 ciudadanos respecto al mes anterior. La participación frente al total de la población fue del 71%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de enero se atendieron de 1.810 ciudadanos, cifra que equivale al 30% de la población atendida, presentando un aumento de 126 ciudadanos con respecto a diciembre de 2014.
- Mujeres embarazadas: para el mes de enero de 2015, se mantuvo esta segmentación de la población prioritaria en el 1% con un total de 63 mujeres atendidas, presentando un incremento de 9 ciudadanas con respecto al mes anterior.

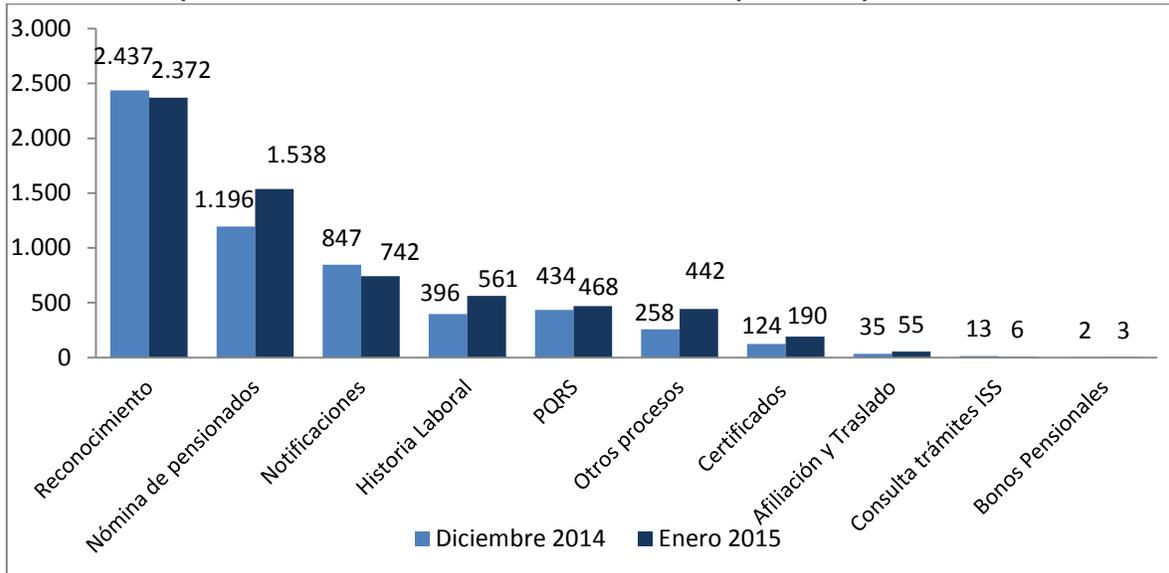
Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida



Por último, frente a la distribución de los trámites atendidos para la población prioritaria, se establece que los trámites más representativos son: reconocimiento (37%), nómina de pensionados (24%), notificaciones (12%) e historia laboral (9%), cuyas cantidades se encuentran discriminadas en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3):

VILLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos



8.1.2. Administración de filas y turnos

Continuando con el análisis cualitativo y cuantitativo, frente a la segmentación de los trámites orientación, información y solicitudes (consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación) implementados a nivel nacional, durante el mes de enero de 2015 se presentó el siguiente comportamiento (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

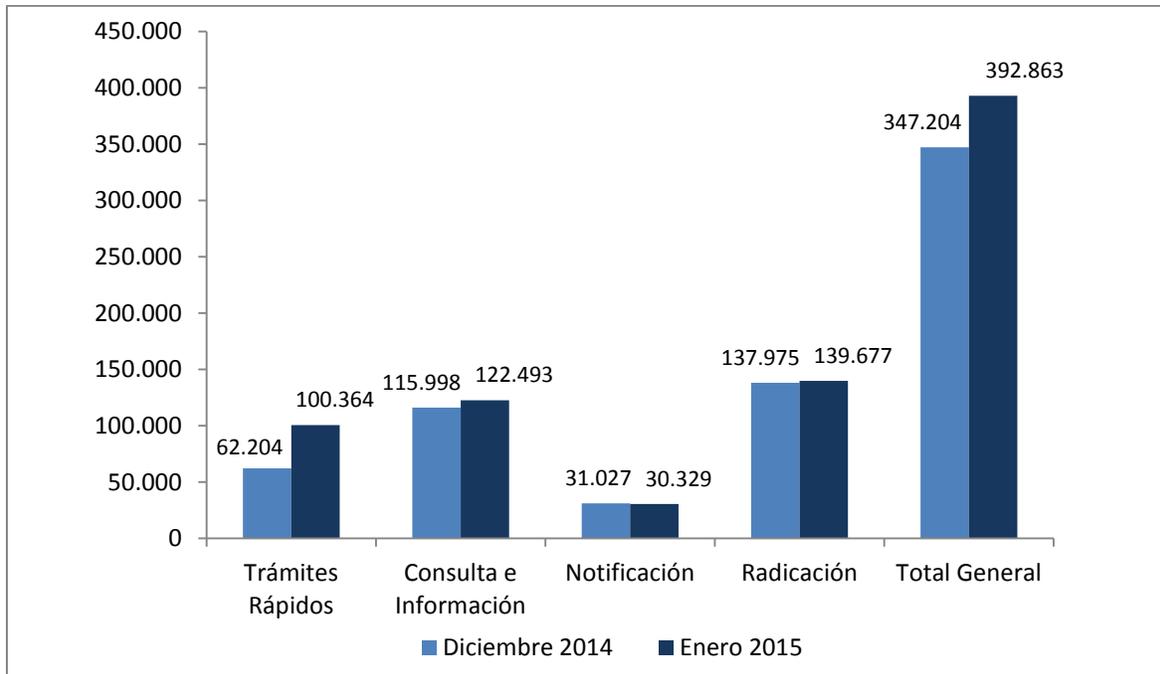
Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en los meses de diciembre 2014 y enero de 2015

Tipo de Trámite	Cantidad Diciembre 2014	% Participación Diciembre	Cantidad Enero 2015	% Participación Enero
Trámites Rápidos	62.204	18%	100.364	26%
Copia de Historia Laboral	36.022		53.789	
Certificado de Afiliación	20.118		37.932	
Certificados de Nómina	6.064		8.643	
Consulta e Información	115.998	33%	122.493	31%
Trámite ISS	2.157		2.076	
Nómina Pensionado	21.776		24.700	
Reconocimiento de pensión	66.079		66.362	
Historia Laboral	15.155		17.675	
Otros	10.831		11.680	
Notificación	31.027	9%	30.329	8%
Notificación	31.027		30.329	

Tipo de Trámite	Cantidad Diciembre 2014	% Participación Diciembre	Cantidad Enero 2015	% Participación Enero
Radicación	137.975	40%	139.677	36%
Actualización de datos	20.211		22.819	
Afiliación	15.290		19.964	
Gestión de nómina pensionados	9.258		10.623	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	30.638		34.169	
Reconocimiento	36.162		27.093	
Tutelas y Demandas Judiciales	12.418		13.616	
Otros	13.998		11.393	
Total General	347.204	100%	392.863	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, evidencia que respecto al mes de diciembre de 2014 se presenta un incremento en el total general del 13% equivalente a 45.659, para un total de 392.863 solicitudes durante el mes de enero de 2015. Por su parte, los trámites de radicación, y consulta e información son los que tienen mayor participación. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4).

Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos



8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión

Dando continuidad a las actividades informadas frente a la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, y en pro de brindar un servicio integral a los ciudadanos, se siguió trabajando tal Mesa como un canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias nacionales.

Teniendo en cuenta que se había detectado un cambio en la dinámica de atención de los casos prioritarios a lo largo del ejercicio, se prepararon informes de gestión y comportamiento de los casos reportados para presentarlos a la Vicepresidencia de Beneficios y prestaciones, y así tomar decisiones con respecto a los casos que debe gestionar dicha Vicepresidencia. Hasta el momento la Mesa de Servicio ha solucionado el 66,38% de las solicitudes recibidas, es decir a 4.324 casos de 6.514.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2) muestra el comportamiento del indicador de casos cerrados en los últimos tres meses:

Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio

Tipología	Noviembre 2014	%	Diciembre 2014	%	Enero 2015	%
Cerrados	3.612	68,34%	3.890	65,14%	4.324	66,38%
Pendientes	1.673	31,66%	2.082	34,86%	2.190	33,62%
Total Recibidos	5.285	100%	5.972	100%	6.514	100%

A continuación se muestra la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias de Colpensiones (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	4	0	4
Gestión documental	4	0	4
Beneficios y Prestaciones	3.894	2.157	6.051
Convenios Internacionales	10	18	28
Coordinación de Medicina Laboral	10	3	13
Nómina	1.856	858	2.714
Reconocimiento	2.018	1.278	3.296
Financiamiento e Inversión	14	4	18
Aportes y Recaudo	10	4	14
Ingresos y Egresos	4	0	4
Operaciones y Tecnología	379	1	380
Operaciones	379	1	380

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
VP Servicio al Ciudadano	33	28	61
Atención al Afiliado	8	3	11
Servicio al Ciudadano	25	25	50
Total General	4.324	2.190	6.514

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 enero de 2015, el equipo comercial de Colpensiones continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media (RPM), y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Por su parte, se viene trabajando con algunas entidades¹⁰⁰ de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los pre- pensionados de las entidades, con el fin de corregir los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se empezaron a dictar talleres de Régimen de Prima Media (RPM), los cuales están encaminados a que las personas que se encuentran afiliadas a Colpensiones conozcan tal Régimen; así mismo se pretende que las personas que están afiliadas al Régimen de Ahorro Individual conozcan el RPM y puedan tomar una mejor decisión sobre su futuro pensional.

De la misma manera, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto citadas arriba, llegando al 31 de enero de 2015 a 200, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. También se dio continuidad al plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. En el mes de enero de 2015, fueron dictados un total de 50 talleres de historia laboral a 754 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 313 de estas personas, de igual forma en el mismo período fueron dictados 115 talleres de Régimen de Prima Media a un total de 2.005 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

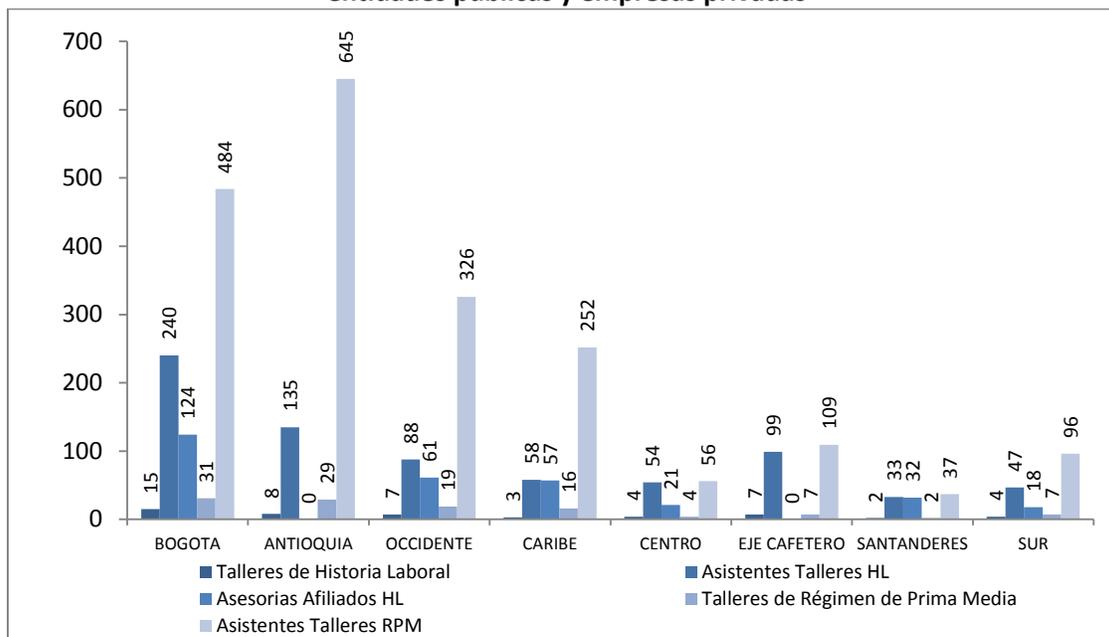
¹⁰⁰ En total corresponde a 200 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República.

Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral

Programa Ejecutado	I Semestre 2014	II Semestre 2014	Total 2014	Enero de 2015	Total 2014-2015
Talleres de Historia Laboral	1.183	1.027	2.210	50	2.260
Asistentes Talleres HL	16.618	16.989	33.607	754	34.361
Asesorías Afiliados HL	10.811	6.750	17.561	313	17.874
Talleres de Régimen de Prima Media	-	-	-	115	115
Asistentes Talleres de RPM	-	-	-	2.005	2.005

A continuación (ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral en enero de 2015:

Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas



8.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas¹⁰¹. En esa línea, tal como se

¹⁰¹ Ley 1328 de 2009. Artículo 3°. Principios: Debida Diligencia, Libertad de elección, Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, Manejo adecuado de los conflictos de interés y Educación para el consumidor financiero. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36841>

ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Frente a los programas de educación financiera, partiendo de su objetivo particular, aspectos generales y resultados obtenidos durante el 2014, se presentan los siguientes resultados (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Corte a enero de 2015**

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Pre-Pensionados	Información de pensiones del Régimen de Prima Media para los ciudadanos que se encuentran a 10 años o menos de cumplir con la edad para adquirir la pensión.	Bogotá, Medellín, Girardot, Zipaquirá.	23	594
Agremiaciones	Información acerca del Sistema General de Pensiones y de los canales de atención de Colpensiones dirigida a miembros de las agremiaciones.	Medellín.	11	256
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	Presentación de los Beneficios Económicos Periódicos a los beneficiarios potenciales del programa.	Pereira, San Andrés de Tumaco	2	813
Eventos de seguridad social	En estas jornadas se informa a diferentes entidades de influencia en las regiones acerca de las características del Régimen de Prima Media y el Sistema General de Pensiones.	Sogamoso, Palmira	2	67
Campaña conductores servicio público taxistas	A través de esta estrategia se informa a conductores de servicio público sobre las características del RPM y cómo afiliarse al Sistema General de Pensiones.	Bogotá, Cali	3	180

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, se participó en el especial de Pensiones y Cesantías de la revista Credencial¹⁰², así mismo se publicó un gráfico que contiene la información de “Rendición de Cuentas”.

¹⁰² Revista Credencial es el resultado de una alianza entre el Banco de Occidente y la Casa Editorial El Tiempo, hoy la revista es identificada por sus lectores por la claridad, seriedad y credibilidad de los temas que trata.

8.2.3. Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano

Para el mes de enero se realizó el proceso de divulgación de los resultados de la encuesta de percepción de calidad, tanto al comité de presidencia como a los responsables de los procesos evaluados en la encuesta. A fin de hacer seguimiento a los planes de acción que desarrollarán las áreas, se adelanta una iniciativa interna como parte del plan de acción de la entidad para el 2015.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones se encuentra actualmente en fase de calibración. Ello significa que los indicadores que la conforman se encuentran siendo objeto de análisis con el único propósito de que los resultados presentados sean cada vez más precisos y pertinentes, buscando que el ejercicio técnico realizado sea útil para la toma efectiva de decisiones al interior de la entidad, en procura de lograr su consolidación.

Así las cosas, para este reporte se incluyen tres nuevos indicadores, detallados más adelante y, tal como se mencionó en el pasado informe¹⁰³, se calcula para los indicadores acumulados las vigencias (anualidades) según la información disponible. Dicho cálculo de vigencias resulta relevante pues permite hacer comparaciones entre periodos de tiempo considerables, lo cual contribuye en la profundidad del análisis técnico de los resultados, y desde luego de las conclusiones formuladas.

Cabe decir, y según fue expresado anteriormente¹⁰⁴, que atendiendo al principio de gradualidad de la Estrategia, se propone concretar la calibración completa de indicadores durante el primer semestre de 2015, por lo cual durante este periodo se irán realizando los ajustes necesarios sobre los indicadores actuales y se incluirán nuevos indicadores.

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

En el presente informe se incorporan tres indicadores a la batería de 18 indicadores publicados a 31 de diciembre de 2014. En esa orientación, en el objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se incluye el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos, y se integra la mensualización sobre el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.

Por su parte, en sentencias judiciales se incorpora el indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial; en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se integra el indicador (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna, y se ajustó la temporalidad de la medición de las variables que conforman el indicador de (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS, por lo cual en adelante la medición de este indicador se realizará mes vencido. De esta manera, el reporte de avance de la atención de las PQRS recibidas en enero de 2015, será presentado en febrero, y se irá acumulando mes a mes.

En el Anexo 1 de este informe, como ha sido regularmente realizado desde el IP3, son expuestos los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 31 de enero de 2015. Los indicadores se encuentran ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Como se ha mencionado, los objetos de seguimiento se clasifican conforme a la cadena de valor que soporta la

¹⁰³ Ver IP18, sección 9, página 128.

¹⁰⁴ Ídem.

Estrategia¹⁰⁵ de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 21 indicadores disponibles a 31 de enero de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

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

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

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

¹⁰⁵ Ver IP10, sección 9, página 199.

Como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 1 se muestra la evolución de los indicadores por vigencias, según la información disponible, y se presenta el resultado acumulado o mensual, según sea el caso, a 31 de enero de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas. En todo caso, cabe mencionar, que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

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

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

A continuación se presenta el avance en la entrega del inventario de 1.796.044¹⁰⁶ expedientes con trámite concluido. Es de aclarar que dichos expedientes se encuentran conformados por dos grupos: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y alrededor de 784.895 registros (cédulas) decididos.

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

Este primer grupo se refiere a los expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina, que deben ser entregados por el ISS en L. con digitalización básica.

A 31 de enero Colpensiones ha recibido 1.001.378¹⁰⁷ expedientes incluidos en nómina procedentes del ISS distribuidos de la siguiente forma (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1):

- 168.742 expedientes recibidos por Colpensiones entre octubre de 2012 y junio de 2014 con digitalización completa conforme a protocolo.
- 17.201 de 39.799 registros recibidos físicamente entre mayo y junio de 2014, que no había sido posible identificar en ese momento si eran de nómina o no, tal y como se indicó en el IP18¹⁰⁸, se encuentran incluidos en nómina.
- 815.435 expedientes recibidos por Colpensiones con digitalización básica entre el 1 de agosto y el 31 de enero de 2015.

Es decir, con corte a 31 de enero de 2015 están pendientes de entrega y recepción 9.771 expedientes, de acuerdo con el inventario inicial reportado por el ISS en L. No obstante, esta cifra continúa en validación, a través del cruce de las historias laborales del inventario físico con los ciudadanos pensionados reportados por el ISS en L. con corte al 28 de septiembre de 2012, en la base entregada por dicha entidad. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

¹⁰⁶ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

¹⁰⁷ Si bien inicialmente se había contemplado en este mundo únicamente expedientes con una decisión pensional incluidos en la nómina, es importante aclarar que conforme el ISS en L. ha hecho entrega de expedientes, se han encontrado auxilios funerarios y demás pagos únicos, que si bien no hacen parte de la nómina, tienen una decisión positiva sobre una petición, y que se encuentran contabilizados en el 1.001.300.

¹⁰⁸ Ver IP18, página 131.

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado del traspaso de expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina – 31 de enero de 2015

Estado	Expedientes
Expedientes incluidos en nómina	1.011.149
Entregados a Colpensiones	1.001.378
Expedientes entregados a Colpensiones con actas Sep 2012 – Julio 31 2014	168.742
Expedientes físicos entregados a Colpensiones entre mayo y junio de 2014 (pendientes por digitalización por parte del ISS en L.)	17.201
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, con digitalización básica.	815.435
Pendientes de entrega	9.771

10.1.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹⁰⁹ y IP12¹¹⁰ - 784.895 registros (cédulas)

A partir del inventario inicial presentado por el ISS, Colpensiones había establecido que este grupo de expedientes comprendía 784.895 registros, de los cuales, entre el 1 de julio y el 31 de enero de 2015, se han recibido 631.064. Es decir, están pendientes de entrega y recepción 153.831 expedientes no incluidos en nómina. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2).

No obstante, a 31 de enero de 2015 el ISS en L. no ha informado la entrega de más expedientes adicionales de este tipo. Colpensiones ha reportado en mesas de trabajo realizadas entre las dos entidades, esta discrepancia con respecto a los registros reportados inicialmente. Por lo tanto, el equipo del traspaso deberá esperar al cierre del proceso de recepción de expedientes para realizar la validación del inventario final, y poder determinar con certeza a cuánto asciende este universo.

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Estado de la entrega de expedientes decididos por el ISS que no están nómina – 31 de diciembre de 2014

Estado	Expedientes
Expedientes no incluidos en nómina (inventario físico)	784.895
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, recibidos a cuerpo cierto.	631.064
Pendientes de entrega	153.831

¹⁰⁹ Ver IP11, página 165.

¹¹⁰ Ver IP12, página 146.

10.1.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de enero de 2015, conforme los lineamientos establecidos por las el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN.

El consolidado de expedientes con trámite decidido por el ISS asciende entonces a 1.796.044 registros. De éstos, 185.943 expedientes se recibieron antes del 1 de julio de 2014, con digitalización completa de acuerdo con el protocolo inicial. Gracias al proyecto de entrega y recepción que se viene ejecutando entre las dos entidades, han sido recibidos por Colpensiones un total de 1.446.499 expedientes pensionales (815.435 de nómina y 631.064 de no nómina) desde del 1º de julio de 2014 al 31 de enero de 2015 (lotes 1 a 29). (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3, columna acumulado de expedientes)

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Estadístico de recibo de carpetas y expedientes (cédula única) con trámite decidido

Nº de Semanas programadas para recibo de expedientes de acuerdo a los cronogramas propuestos por ISS en L.	No. de Lote	Carpetas recibidos			Información de Ciudadanos Cantidad de expedientes por cédula única. (Cifra Real para descuento)			Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción acta
		Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina	Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina			
Semana 1										
Semana 2	1	0	553	553	0	464	464	553	464	11/07/2014
Semana 3		NO SE REALIZÓ ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.								
Semana 4	2	0	11.392	11.392	0	11.385	11.385	11.945	11.849	23/07/2014
Semana 5	3	0	43.122	43.122	0	43.119	43.119	55.067	54.968	30/07/2014
Semana 6	4	0	44.743	44.743	0	44.741	44.741	99.810	99.709	06/08/2014
Semana 7	5	387	96.097	96.484	387	96.097	96.484	196.294	196.193	15/08/2014
Semana 8	6	0	96.621	96.621	0	96.621	96.621	292.915	292.814	22/08/2014
Semana 9	7	0	95.204	95.204	0	95.202	95.202	388.119	388.016	28/08/2014
Semana 10	8	75	95.478	95.553	63	95.474	95.537	483.672	483.553	04/09/2014
Semana 11	9	0	77.924	77.924	0	65.083	65.083	561.596	548.636	16/09/2014
Semana 12	10	0	34.752	34.752	0	19.655	19.655	596.348	568.291	18/09/2014
Semana 13	11	10.876	70.310	81.186	10.751	34.205	44.956	677.534	613.247	26/09/2014 03/10/2014
Semana 14	12	0	28.459	28.459	0	12.872	12.872	705.993	626.119	07/10/2014
Semana 15	12	0	0	0	0	0	0	705.993	626.119	10/10/2014
Semana 15	13	121	5.264	5.385	122	3.617	3.739	711.378	629.858	10/10/2014
Semana 16	14	0	181	181	0	145	145	711.559	630.003	21/10/2014
Semana 17	15	0	1.493	1.493	0	806	806	713.052	630.809	24/10/2014
Semana 18	16	8.799	72	8.871	8.389	53	8.442	721.923	639.251	05/11/2014
Semana 19	17	12.159	101	12.260	12.046	79	12.125	734.183	651.376	12/11/2014
Semana 20	18	15.424	88	15.512	15.394	86	15.480	749.695	666.856	19/11/2014
Semana 21	19	18.441	28	18.469	18.440	27	18.467	768.164	685.323	21/11/2014

N° de Semanas programadas para recibo de expedientes de acuerdo a los cronogramas propuestos por ISS en L.	No. de Lote	Carpets recibidos			Información de Ciudadanos Cantidad de expedientes por cédula única. (Cifra Real para descuento)			Acumulado de recibo de carpetas	Acumulado de recibo de expedientes	Fecha suscripción acta
		Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina	Total nómina	Total no nómina	Total nómina y no nómina			
Semana 22	20	80.497	89	80.586	80.480	68	80.548	848.750	765.871	28/11/2014
Semana 23	21	79.426	19	79.445	79.410	19	79.429	928.195	845.300	10/12/2014
Semana 24	22	78.932	19	78.951	76.896	19	76.915	1.007.146	922.215	18/12/2014
Semana 25	23	74.161	20	74.181	74.021	20	74.041	1.081.327	996.256	23/12/2014
Semana 26	24	103.639	1.661	105.300	103.197	1.454	104.651	1.186.627	1.100.907	31/12/2014
Semana 27	25	100.475	87	100.562	83.904	68	83.972	1.287.189	1.184.879	09/01/2015
Semana 28	26	93.334	27	93.361	47.736	16	47.752	1.380.550	1.232.631	14/01/2015
Semana 29	27	96.953	6.822	103.775	54.407	3.736	58.143	1.484.325	1.290.774	20/01/2015
Semana 30	28	98.876	8.766	107.642	76.559	3.240	79.799	1.591.967	1.370.573	28/01/2015
Semana 31	29	90.226	3.580	93.806	73.233	2.693	75.926	1.685.773	1.446.499	03/02/2015

A continuación se detallan cada una de las filas, que corresponden a las semanas de ejecución del proyecto de entrega y recepción de expedientes con trámite decidido, correspondientes a las entregas y recepciones del mes de enero de 2015:

Semana 27: Del 29 de diciembre de 2014 al 02 de enero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 25, resultado que arrojó el recibo de 83.972 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 100.562 carpetas. De éstos, 83.904 corresponden a expedientes incluidos en nómina y 68 a expedientes pensionales que no están incluidos en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 09 de enero de 2015.

Semana 28: Del 05 al 09 de enero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 26. Como resultado de ello se recibieron 47.752 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 93.361 carpetas: (i) 47.736 expedientes, compuestos por 93.334, se encuentran incluidas en nómina, y (ii) 16 expedientes, compuestos por 27 carpetas, no están incluidas en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 14 de enero de 2015.

Semana 29: Del 13 al 16 de enero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 27, que generó como resultado el recibo de 58.143 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 103.775 carpetas, de los cuales: (i) 54.407 expedientes pensionales (compuestos por 96.953 carpetas) están incluidos en nómina, y (ii) 3.736 expedientes (compuestos por 6.822 carpetas) que no están incluidas en nómina. El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 20 de enero de 2015.

Semana 30: Del 19 al 23 de enero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 28. Como resultado se recibieron 79.799 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 107.642 carpetas, de las cuales: (i) 76.559 corresponden a expedientes incluidos en nómina (compuestos por 98.876 carpetas), y (ii) 3.240 expedientes no incluidos en nómina (compuestos por 8.766 carpetas). El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 28 de enero de 2015.

Semana 31: Del 26 al 30 de enero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 29. Como resultado se recibieron 75.926 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas) compuestos por 93.806 carpetas, de las cuales: (i) 73.233 corresponden a expedientes incluidos en nómina (compuestos por 90.226 carpetas), y (ii) 2.693 expedientes no incluidos en nómina (compuestos por 3.580 carpetas). El procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 03 de febrero de 2015.

Es importante anotar que de acuerdo al plan de acción previsto por las dos entidades la actividad de validación – cotejo se efectuó al 100% sobre los expedientes con digitalización básica entregados por el ISS en L.

10.2. Plan para recepción de expedientes restantes

Como se informó en el IP18, el ISS en L. y Colpensiones, continúan ejecutando el Plan de contingencia, diseñado para el alistamiento, entrega y recibo de los expedientes pensionales con trámite decidido - incluidos en nómina y prioritarios con digitalización básica y no incluidos en nómina como cuerpo cierto, cuyo cronograma que se viene desarrollando, prevé la finalización del entrega de los mismos en el mes de febrero de 2015.

Debido a que se aproxima la finalización de entrega y recepción de expedientes, se vienen adelantando las verificaciones necesarias de las cantidades efectivamente recibidas versus el inventario inicial informado por el ISS en L., tanto para los expedientes decididos incluidos en nómina (1.011.149), como para los expedientes decididos no incluidos en nómina (784.895), con el fin de determinar un plan de acción entre las entidades, en caso de existir algún tipo de inconsistencia y poder consolidar de manera clara y precisa las cifras al cierre de la operación.

De la misma manera, y como muestra del compromiso con los ciudadanos y la Nación, el pasado 21 de enero de 2015, se llevó a cabo una visita por parte de algunos entes de control, miembros del gobierno nacional y directivos del ISS en L. y Colpensiones, a las instalaciones del proveedor Thomas – MTI ubicadas en la Calle 12 C No. 79 A 25, Bodega 15 Favidi - Bogotá, lugar de operación y desarrollo del plan de entrega y recepción de los expedientes, donde los asistentes pudieron identificar y vivenciar los diferentes procesos que se llevan a cabo para la certificación de dichos expedientes.

Dentro del proceso de entrega de información por parte del ISS en L. y recepción por parte de Colpensiones, se encuentran otras series documentales que constituyen un insumo relevante para

el Régimen de Prima Media. Estas series documentales se han venido recibiendo paralelamente a los expedientes desde la entrada en operación, el 28 de septiembre de 2012.

El ISS en L. en oficios de fecha 07 de noviembre¹¹¹, informó a Colpensiones un inventario aproximado de las series documentales más representativas, las cuales se relacionan en el siguiente cuadro:

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Inventario aproximado otras series documentales

Serie	Inventario aproximado informado por el ISS el 07 de noviembre de 2014	Cantidades recibidas por Colpensiones durante noviembre y diciembre de 2014	Inventario aproximado pendiente por entregar al 31 de diciembre de 2014
Libros y copias de Resoluciones	1.288.600	168.245	1.120.355
Bonos Pensionales Tipo A, B,C, E y T	34.443	30.847	3.596
Cálculos Actuariales	3.003	1.812	1.191
Fiscalización	36.156	0	36.156
Formatos SAD	1.279.740	0	1.279.740
Tarjetas de Reseña	11.965.600	0	11.965.600
Formularios de Afiliación	7.231.700	1.085.095	6.146.605
Correspondencia	La documentación que se reciba por parte del ISS en L. hasta el 31 de marzo de 2015		

En coordinación entre las entidades se siguen programando las entregas y validando el universo de las series documentales, toda vez que el ISS en L. manifiesta que no existe un inventario definitivo, pero que se encuentra en proceso de alistamiento y entrega de la información y que a un término no mayor al 31 de marzo de 2015 estará finalizando dicha entrega.

¹¹¹ Oficio 007383, oficio 007382, oficio 007384 y oficio 007385, remitidos por el ISS en L. con fecha 07 de noviembre de 2014.

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

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

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

La Mesa Técnica en este mes mantuvo las reuniones semanales acordadas en la nueva metodología con la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y de la Seguridad Social, en las cuales Colpensiones continúa suministrando herramientas tecnológicas y aplicativos de acceso y búsqueda de la entidad, con el fin de generar una respuesta inmediata frente al estado, los avances y trámites de los requerimientos consultados por los abogados de la Delegada.

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones con las Procuradurías Primera y Segunda Distrital de Bogotá y la Defensoría del Pueblo, con el fin de hacer entrega de la gestión adelantada sobre los requerimientos solucionados. Por otra parte, por medio de correo certificado se enviaron a la Procuraduría Judicial de Barranquilla y la Procuraduría Laboral de Medellín los avances en la solución de requerimientos presentados por estas entidades.

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

Conforme al total de requerimientos incluidos en la base de datos consolidada de la Mesa Técnica, a la presente fecha existen 14.158 casos remitidos por los diferentes Entes de Control, de los cuales se han resuelto 12.038. A fin de tener un control eficiente de la información y obtener diferentes indicadores de medición, se presenta la gestión porcentual conforme se visualiza en la siguiente gráfica. (Ver Capítulo 11.1 – Cuadro 1)

Capítulo 11.1 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Defensoría Del Pueblo	879	6,21	820	93,29	59	6,71
Personería De Bogotá	3	0,02	3	100,00	0	0,00
Procuraduría Barranquilla	171	1,21	158	92,40	13	7,60
Procuraduría De Córdoba	1	0,01	1	100,00	0	0,00
Procuraduría Delegada	12.488	88,20	10.532	84,34	1.956	15,66
Procuraduría Medellín	132	0,93	112	84,85	20	15,15
Procuraduría Primera Distrital	363	2,56	319	87,88	44	12,12
Procuraduría Providencial De Cartagena	1	0,01	1	100	0	0
Procuraduría Segunda Distrital	120	0,85	92	76,67	28	23,33
Total General	14.158		12.038		2.120	

Respecto a las solicitudes pendientes de trámite, en lo relacionado con el tema de requerimiento, se observa que la gran mayoría se centraliza en cumplimiento a sentencias judiciales. (Ver Capítulo 11.1 – Cuadro 2)

Capítulo 11.1 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema del requerimiento

Tema Del Requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	1.208
Pensión de Vejez	178
Tutela sin Especificar	97
Trámite de Recursos	94
Pensión de Sobrevivientes	85
Reliquidación Pensión	74
Incrementos Pensionales	69
Inclusión en Nomina	48
Corrección de Historia Laboral	45
Auxilio Funerario	40
Retroactivo	38
Pensión de Invalidez	21
Sustitución Pensional	21
Derecho de Petición	16
Pago de Mesadas	15
Indemnización Sustitutiva	11
Intereses Moratorios	8
Solicitud de Copias	7
Pago Único a Herederos	6
Pago de Aportes	5
Bono Pensional	5
Devolución de Aportes	5
Incapacidades	4
Traslado de Régimen Pensional	3
Cálculo Actuarial	3
Multi-Afiliación	2
Cobro Coactivo	2
Pensión de Vejez Alto Riesgo	2
Convenio CO/ES	2
Pensión Especial de Vejez por Hijo Invalido	1
Estudio de Rentabilidad	1

Tema Del Requerimiento	Total
Descuentos de Nómina	1
Pensión Víctimas de la Violencia	1
Corrección de Nombre en Acto Administrativo	1
Mandamiento Ejecutivo	1
Total General	2.120

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

Colpensiones continúa recibiendo las quejas y solicitudes elevada por los ciudadanos por medio de los Entes de Control, las cuales con un estudio minucioso por parte de los integrantes de la Mesa Técnica, se logra identificar plenamente los datos que ayudan a dar un trámite adecuado y expedito a todas las solicitudes reportadas. Durante el mes de enero de ingresaron a la Mesa Técnica 270 peticiones nuevas de las cuales se encuentran resueltas 75.

De conformidad con las sugerencias, recomendaciones y observaciones presentadas por los diversos Entes de Control, Colpensiones realiza controles y verificaciones permanentes a los procedimientos internos de cada una de sus áreas, unificando criterios e impartiendo directrices; buscando así fortalecer y ayudar en la gestión que desarrolla la Administradora frente al reconocimiento y pago de prestaciones económicas y demás solicitudes elevadas por todos los ciudadanos. Durante el mes de enero la Gerencia Nacional de Doctrina emitió conceptos respecto a los siguientes asuntos:

- Concepto Universidad Pedagógica de Colombia -16 de enero de 2015
- Concepto madres comunitarias -02 de enero de 2015
- Concepto competencia calificación de invalidez víctimas de la violencia -19 de enero de 2015
- Concepto que resuelve inquietudes acerca de la Circular interna 10 segunda parte - 21 de enero de 2015

11.1.3. Avance Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, presenta un avance del 84.34% equivalente a 10.532 casos resueltos.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

En vista del consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 92,40% el cual representa 158 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

A partir del consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín presenta un avance del 84,85%, referente a 112 casos resueltos.

4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 87,88% la cual representa 319 casos resueltos.

5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, correspondiente a un avance del 76,67% representado en 92 casos resueltos.

11.1.4. Avance Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

Frente al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 93,29% equivalente a 820 casos resueltos.

Anexo 1 - Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

En este anexo se exponen los resultados y los respectivos análisis, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En esta oportunidad, dada la fase de calibración que se viene realizando sobre la propia Estrategia, se presentan los avances de Colpensiones principalmente a 31 de enero de 2015, incluyendo en los indicadores acumulados, según la información disponible, el desempeño por vigencias (anualidades); ello facilita la comparación entre periodos de tiempo considerables, lo cual contribuye en la profundidad del análisis técnico de los resultados, y desde luego de las conclusiones formuladas.

En esta línea, en el reporte actual se incluyen tres nuevos indicadores y se calcula para los indicadores acumulados las vigencias (anualidades). De esta forma, tal como se expresó en el capítulo 9 de este informe periódico, en el objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se incluye el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos, y se integra la mensualización sobre el indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.

Por su parte, en sentencias judiciales se incorpora el indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial; en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se integra el indicador (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna, y se ajustó la temporalidad de la medición de las variables que conforman el indicador de (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS, por lo cual en adelante la medición de este indicador se realizará mes vencido. De esta manera, el reporte de avance de la atención de las PQRS recibidas en enero de 2015, será presentado en febrero, y se irá acumulando mes a mes.

Así las cosas, la Estrategia de seguimiento, conformada por cinco objetos de seguimiento, tiene disponible a 31 de enero del presente 21 indicadores de la siguiente manera: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; dos de tutelas; tres de historias laborales; y tres de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en este anexo se muestra la evolución de los indicadores por vigencias, según la información disponible, y se presenta el resultado acumulado o mensual, según sea el caso, a 31 de enero de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas. En todo caso, cabe mencionar, que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento viene siendo monitoreado a partir de siete indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; 3) (%) Actos administrativos proferidos positivos; 4) (%) Actos administrativos notificados; 5) (%) Actos administrativos notificados mensualmente; 6) (%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

A propósito de la calibración de la batería de indicadores, a partir de enero de 2015 se efectuaron dos modificaciones:

- Por una parte, la participación del indicador 1 de *solicitudes resueltas mediante acto administrativo*, fue suprimida como participación y en su lugar se creó un nuevo indicador (%) *Actos administrativos de prestaciones proferidos*, el cual dará cuenta de la relación entre las solicitudes de reconocimiento resueltas y aquellas que se resuelven mediante un acto administrativo. De manera que el universo de los actos administrativos de prestaciones proferidos ya no se enfrentará al universo de las solicitudes radicadas, sino al universo de las solicitudes resueltas. Ello al considerar que el propósito de la medición es develar las necesidades de profundizar o ajustar el proceso de radicación.
- Por otra parte, el indicador de (%) *Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos*, ha sido complementado con la medición mensual, que permitirá conocer el porcentaje de prestaciones económicas reconocidas y negadas mensualmente.

De acuerdo con el resultado de los indicadores, tanto de las vigencias (2012/2013 y 2014) como de los acumulados a diciembre de 2014 y enero de 2015, se puede concluir que el desempeño de la entidad en materia de reconocimiento prestacional, desde el inicio de las operaciones, ha sido positivo y progresivo.

En efecto, en la historia de la operación (octubre de 2012 – enero de 2015) Colpensiones ha recibido 1.164.824 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto en total 1.013.725 solicitudes que corresponden al 87% de todo lo recibido, y tiene pendientes 151.099 solicitudes, de las cuales 70.446 se encuentra en término y 80.653 vencidas. En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 92,6%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas, el 13% se encuentran pendientes de decisión a 31 de enero de 2015, y de éstas, el 7% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Vale decir que este resultado habría podido ser mejor, si se tiene en cuenta que en el mes de enero de 2015 la entidad priorizó la atención de 7 mil apelaciones, lo cual desplazó la posibilidad de atender el mismo número de solicitudes vencidas. Dicha producción no puede ser incluida en el indicador, dado que las apelaciones no son trámites de reconocimiento radicados en Bizagi.

Ahora bien, con respecto al resultado de las vigencias 2012/2013 y 2014, se observa un incremento de 8 puntos porcentuales entre las solicitudes de reconocimiento recibidas y resueltas durante el año 2014 con respecto a los años 2012 y 2013 (unidos), que refuerza la evidencia del empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima media.

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la administradora en materia de reconocimiento, también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 31 de enero de 2015, Colpensiones ha notificado el 98,7% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99.9% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el inicio de las operaciones, la entidad ha notificado 862.382 actos administrativos de prestaciones económicas. Ahora bien, solo en el año 2014 se notificó el 97,7% de lo proferido en el mismo año (500.488), mientras que en la vigencia 2012-2013 se logró notificar el 83,9% de los actos administrativos proferidos en el mismo periodo (444.781).

Con el ánimo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el resultado obtenido en las últimas cinco mediciones arroja que en promedio el 84% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En esa línea, a la fecha el 99% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 225.089 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y diciembre de 2014, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 223.174 efectivamente habían ingresado a 31 de enero de 2015. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Para finalizar, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos decididos que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 53,38% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 895.433 actos administrativos proferidos a 31 de enero de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 477.982 conceden la prestación. No obstante, si se excluye la

represa del ISS y se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes radicadas en Colpensiones (610.593), se observa que el 55,9% son positivas (341.524)¹¹².

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones en toda su operación, se han interpuesto 315.331 recursos, que corresponden al 35% del total de actos administrativos proferidos; de éstos, a 31 de enero de 2015 se han decidido 212.708 que representan el 67%; y de los recursos decididos, 77.442 han generado un cambio en la decisión inicial (36,4%)¹¹³. Ello significa que el 8% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido estable en las últimas cuatro mediciones del indicador.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento. Ello ha requerido del compromiso institucional para optimizar los procesos, a partir de la generación de capacidades a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores obtenidos para las vigencias 2012/2013 y 2014, y los resultados acumulados a diciembre de 2014 y enero de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

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

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹¹⁴

¹¹² Es necesario aclarar que para el cálculo de éste indicador se tienen en cuenta todos los actos administrativos proferidos, tanto de primera vez como de recursos, y frente a estos se contabilizan aquellos que conceden la prestación. Por lo tanto, el indicador está asumiendo como “no – positivos” los actos administrativos que al decidir un recurso confirman la decisión, dado que efectivamente son decisiones que niegan la solicitud. Por lo tanto, sobre las decisiones de primera vez aproximadamente el 66% reconocen la prestación, tal y como se presenta en el Capítulo 2 del presente informe.

¹¹³ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹¹⁴ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

VARIABLES	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	495.346	494.607	989.954	1.013.725
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	720.619	642.395	1.137.742	1.164.824
Cálculo (%)	68,74%	76,99%	87,01%	87,03%

Anexo 1 - Tabla No. 3

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación por entrada**

VARIABLES	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Represa ISS				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	249.896	97.112	347.008	347.008
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas. (Represa del ISS).	322.472	97.112	347.008	347.008
Cálculo (%)	77,49%	100%	100%	100%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	245.451	397.495	642.946	666.717
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	398.148	545.283	790.734	817.816
Cálculo (%)	61,65%	72,90%	81,31%	81,52%

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 4

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 5

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Acumulado a Nov -14	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	954.426	989.954	1.013.725
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.023.204	1.062.432	1.094.378
Cálculo (%)	93,28%	93,18%	92,63%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante acto administrativo. El propósito de este indicador es conocer la relación entre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas y el número de actos administrativos proferidos en respuesta a esas solicitudes. Esta medición

resulta importante por cuanto deleva el porcentaje de solicitudes que deben gestionarse y cerrarse, y por ende, genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de radicación.

Anexo 1 - Tabla No. 6

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	437.925	428.851	873.671	895.433
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	495.346	494.607	989.954	1.013.725
Cálculo (%)	88,41%	86,71%	88,25%	88,33%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos Desagregación por entrada

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	210.305	67.640	284.840	284.840
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	249.895	97.112	347.008	347.008
Cálculo (%)	84,16%	69,65%	82,08%	82,08%

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	227.620	361.211	588.831	610.593
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	245.451	397.495	642.946	666.717
Cálculo (%)	92,74%	90,87%	91,58%	91,58%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que cuentan con un radicado Bizagi, con el propósito de contabilizar las prestaciones económicas reconocidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho.

Anexo 1 - Tabla No. 9

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	264.389	203.327	467.716	477.982
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	444.781	428.890	873.671	895.433
Cálculo (%)	59,44%	47,41%	53,53%	53,38%

Anexo 1 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos proferidos positivos
Desagregación por entrada

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-14
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	119.836	16.622	136.458	136.458
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Represa ISS).	217.161	67.679	284.840	284.840
Cálculo (%)	55,18%	24,56%	47,91%	47,91%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	144.553	186.705	331.258	341.524
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	227.620	361.211	588.831	610.593
Cálculo (%)	63,51%	51,69%	56,26%	55,93%

Anexo 1 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos proferidos positivos mensualmente

Variables	Registro de avance 2015
	Enero
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	10.266
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	21.762
Cálculo (%)	47,17%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas¹¹⁵.

¹¹⁵ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 13

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos notificadas

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	373.183	489.199	827.684	862.382
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	444.781	500.488	840.720	873.671
Cálculo (%)	83,90%	97,74%	98,45%	98,71%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Desagregación por entrada

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Represa ISS				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	170.951	113.580	284.501	284.531
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	217.161	113.889	284.840	284.840
Cálculo (%)	78,72%	99,73%	99,88%	99,89%
Colpensiones				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	202.232	375.619	543.183	577.851
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	227.620	386.599	555.880	588.831
Cálculo (%)	88,85%	97,16%	97,72%	98,14%

Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones notifica en el mes, con respecto a los actos administrativos que fueron proferidos en el mes anterior. El propósito del cálculo del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para saber si el proceso de notificación funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y adicionalmente apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de las prestaciones económicas¹¹⁶.

Anexo 1 - Tabla No. 16

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados mensualmente	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 4	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos mensualmente				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 17

(%) Actos administrativos notificados mensualmente

Variables	Registro de avance 2014		Registro de avance 2015
	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	35.563	23.687	27.800
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	40.371	28.326	32.951
Cálculo (%)	88,09%	83,62%	84,37%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁶ Al igual que el indicador anterior, considerando los términos legales para la notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato de la Variable 1 (Actos administrativos notificados) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de la Variable 2 (Actos administrativos proferidos en un mes).

Indicador No. 7. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica¹¹⁷.

Anexo 1 - Tabla No. 18

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 4	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹¹⁷Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 19

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance 2014		Registro de avance 2015
	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	20.119	12.303	17.065
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	20.146	12.332	17.080
Cálculo (%)	99,87%	99,76%	99,91%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 8. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos 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 1 - Tabla No. 20

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 21

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	14.879	59.031	73.910	77.442
VARIABLE 2: Recursos decididos.	44.887	159.314	204.201	212.708
Cálculo (%)	33,15%	37,05%	36,19%	36,41%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El análisis del proceso de cumplimiento de sentencias viene siendo reportado bajo el lente de cuatro indicadores, los cuales buscan dar cuenta de la identificación y alistamiento de las sentencias, surgimiento y notificación del acto administrativo, e inclusión en nómina. Los indicadores son: 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos; 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados; y 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Ahora bien, en el marco de la fase de calibración fue fijada por cada uno de los indicadores la vigencia respectiva. En este caso, dado que la contabilidad de las sentencias se tiene desde julio de 2013, no resulta preciso plantear vigencia 2012/2013 -como se ha realizado en los otros objetos de seguimiento-, sino solamente vigencia 2013/2014, aclarando que incluye la totalidad de sentencias que han sido identificadas desde el inicio de la operación de Colpensiones (octubre de 2012).

De otro lado, fue incorporado un nuevo indicador denominado: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, el cual mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes; se trata de conocer el cumplimiento efectivo de la entidad con respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos.

Así entonces, a 31 de enero de 2015 se evidencia que el resultado del indicador de alistamiento de sentencias mejoró 0,7 puntos porcentuales frente a lo reportado a 31 de diciembre de 2014, ubicándose en 75,94%; ello muestra un desempeño positivo del alistamiento de sentencias. Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra una variación positiva de 3,4 puntos porcentuales en el periodo señalado anteriormente, obteniendo un resultado del 66,37%, ello significa un mejoramiento sostenido del desempeño frente a los meses anteriores.

Ahora bien, sobre la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS¹¹⁸; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el desempeño de la primera entrada continúa siendo el más destacado, mejorando frente a lo reportado en diciembre de 2014. El resultado de los indicadores (indicadores 1 y 2) sobre dicha entrada –sentencias entregadas por el ISS- es del 99,98% y 97,17% respectivamente a 31 de enero de 2014.

En la misma línea, la entrada de sentencias en contra Colpensiones presenta para los dos indicadores un comportamiento positivo. En el primer caso -(%) alistamiento de sentencias- pasó

¹¹⁸ Para el indicador No. 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se hace la desagregación de la entrada Sentencias entregadas por el ISS por los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tabla 28.

de 82,43% a 84,32% entre diciembre de 2014 y enero de 2015; en el segundo caso -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- 47,50% a 51,36% en el mismo periodo.

Por su parte, la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias mientras para el alistamiento de sentencias tiene una leve caída de 0,92 puntos porcentuales entre diciembre de 2014 y 2015, ubicándose en 79,37%, en el caso de actos administrativos de sentencias proferidos mejoró en tal periodo en 5,68 puntos, es decir que llegó a 60,76%. Situación contraria se presentó en la entrada de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, pues frente al alistamiento de sentencias ocurrió una variación de positiva 2 puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2014, llegando a 39,49%, mientras que para el mismo periodo en lo concerniente a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación negativa de 2,18 puntos porcentuales, es decir que el resultado se ubicó en 93,01%.

Continuando con el análisis del proceso, se evidencia que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- se ubica al cierre de la vigencia 2013/2014 en 93,77%¹¹⁹, lo que significa que existe una oportunidad relevante de mejorar tal desempeño, asunto que viene siendo tratado con la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, y que es reportado en el capítulo No. 7 del presente informe –específicamente en el numeral 7.4-.

Con respecto a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – indicador No. 4¹²⁰-, se evidencia que al cierre de la vigencia 2013/2014, han sido incluidos el 99,97% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina; en ese sentido, se mantiene el desempeño reportado en los meses anteriores.

Finalmente, frente a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que el primer cálculo correspondiente al mes de enero de 2015 se ubica en 9,29%, es decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante dicho mes, 9 cumplieron parcialmente la sentencia. Este indicador se seguirá calculando para lograr un análisis que permita determinar su evolución.

De acuerdo con los resultados presentados, se concluye que el proceso de cumplimiento de sentencias -que incluye su notificación e inclusión en nómina- cierra la vigencia 2013/2014 con una tendencia favorable. Es claro, desde luego, que la entidad tiene un espacio importante para mejorar el desempeño, especialmente en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias. Colpensiones, por tanto, seguirá optimizando los mecanismos y tomando las decisiones gerenciales necesarias que contribuyan en la línea de seguir avanzando, como ha ocurrido, a buen ritmo y sin retroceder.

¹¹⁹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas y los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional puede ser consultado respectivamente en las tablas No. 31 y 32 de este anexo.

¹²⁰ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas y los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional puede ser consultado respectivamente en las tablas No. 35 y 36 de este anexo.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones¹²¹, con énfasis en el cierre de la vigencia 2013 – 2014.

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 22

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 23

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	69.708	72.265
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	92.646	95.156
Cálculo (%)	75,24%	75,94%

¹²¹ Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas o en alguno de los cuatros grupos de prioridad, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

Anexo 1 - Tabla No. 24
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.174	11.176
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.178
Cálculo (%)	99,96%	99,98%
Entrada 2. Colpensiones		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	22.963	23.753
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	27.859	28.169
Cálculo (%)	82,43%	84,32%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	29.030	30.445
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	36.160	38.360
Cálculo (%)	80,28%	79,37%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.541	6.891
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	17.449	17.449
Cálculo (%)	37,49%	39,49%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 1 - Tabla No. 25

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 26

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	43.899	47.965
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	69.708	72.265
Cálculo (%)	62,98%	66,37%

Anexo 1 - Tabla No. 27

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

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.777	10.860
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.174	11.176
Cálculo (%)	96,45%	97,17%
Entrada 2. Colpensiones		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.907	12.199
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	22.963	23.753
Cálculo (%)	47,50%	51,36%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	15.989	18.497
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	29.030	30.445
Cálculo (%)	55,08%	60,76%

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.226	6.409
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	6.541	6.891
Cálculo (%)	95,18%	93,01%

Anexo 1 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Vigencia 2013/2014	Acumulado a Ene-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.777	10.860
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.174	11.176
Cálculo (%)	96,45%	97,17%
Grupo 1		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	456	472
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	529	530
Cálculo (%)	86,20%	89,06%
Grupo 2		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5	6
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	7	9
Cálculo (%)	71,43%	66,67%
Grupo 3		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4	4
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	4	4
Cálculo (%)	100%	100%
Grupo 4*		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.312	10.425
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.634	10.957
Cálculo (%)	96,97%	95,14%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

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.¹²²

Anexo 1 - Tabla No. 29

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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 1 - Tabla No. 30

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	41.162
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	43.899
Cálculo (%)	93,77%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹²² Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Entrada 1. Entregadas por el ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.740
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.777
Cálculo (%)	99,66%
Entrada 2. Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	9.781
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	10.907
Cálculo (%)	89,68%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14.444
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	15.989
Cálculo (%)	90,34%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.197
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	6.226
Cálculo (%)	99,53%

Anexo 1 - Tabla No. 32
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Entrada 1. Entregadas por el ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.740
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.777
Cálculo (%)	99,7%
Grupo 1	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	454
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	456
Cálculo (%)	99,6%
Grupo 2	

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	5
Cálculo (%)	80,00%
Grupo 3	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	4
Cálculo (%)	0,0%
Grupo 4*	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.282
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.312
Cálculo (%)	99,7%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

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.¹²³

¹²³ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 33

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 34

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

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	42.520
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	42.582
Cálculo (%)	99,85%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 35

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

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Entrada 1. Entregadas por el ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.269
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.275
Cálculo (%)	99,94%
Entrada 2. Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.396
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	10.417
Cálculo (%)	99,80%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	15.669
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	15.701
Cálculo (%)	99,80%

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	6.186
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	6.189
Cálculo (%)	99,95%

Anexo 1 - Tabla No. 36
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Entrada 1: Entregadas ISS	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.269
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	10.275
Cálculo (%)	99,94%
Grupo 1	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	386
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	389
Cálculo (%)	99,23%
Grupo 2	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	4
Cálculo (%)	100%
Grupo 3	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	0
Cálculo (%)	N.A.

Variables	Acumulado a Ene-15 Cierre de Vigencia 2013/2014
Grupo 4*	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	9.879
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	9.882
Cálculo (%)	99,97%

*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Anexo 1 - Tabla No. 37

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 38

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance 2015
	Enero
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	390
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	4.196
Cálculo (%)	9,29%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Colpensiones, de acuerdo con la línea institucional de dar alcance efectivo a las tutelas interpuestas por los ciudadanos frente a la entidad, muestra una tendencia positiva al comparar la vigencia 2012/2013 con la 2014. Al analizar el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No.1- obtenido a diciembre de 2014 frente a lo logrado a diciembre de 2013, se encuentra una variación positiva de 19,08 puntos porcentuales, pasando de 63,59% a 82,67% en el periodo mencionado. Ahora bien, el acumulado a diciembre de 2014 –reportado en IP18¹²⁴- se ubicó en 89,62%, lo cual devela que el desempeño desde el inicio de la operación de Colpensiones sobre el trámite de tutelas muestra una tendencia favorable.

En la misma orientación, sobre los trámites de tutelas con hecho superado desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, asunto que se contabiliza hasta el 30 de septiembre de 2014, si se compara las vigencias 2012/2013 y 2014, en todos los casos se encuentran variaciones positivas¹²⁵. Al respecto, a 31 de enero de 2015 se evidencia que el cumplimiento de dichos grupos está por encima del 98%, con excepción de los clasificados en el grupo 4 -que se encuentra en 90.73%- y los trámites sin clasificación –ubicados en el 85.94%-.

Por su parte, la desagregación efectuada desde octubre 2014 de los trámites de tutela con hecho superado, así como los trámites cerrados –siguiente indicador-, consistente en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 42 y 46), continúa siendo un asunto de seguimiento. Sobre ello, el indicador de trámites con hechos superados, logró un nivel de cumplimiento de los trámites radicados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014 del 69,69% a 31 de enero de 2015, es decir un evolución de 39,93 puntos porcentuales frente a lo reportado en el pasado mes de octubre. De lo anterior, han sido cumplidos un 83,62% con protección y un 64,59% sin protección.

Como se ha explicado en informes previos, el trámite de tutela con hecho superado debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 2-, siendo ello preciso para concluir en términos de gestión el proceso al interior de la entidad. A partir del mes de febrero 2015, este indicador será reportado contabilizando los hechos superados generados hasta el mes anterior a su cálculo, asunto que ha sido establecido de esta manera dado que se requiere de un periodo de tiempo para lograr el cierre efectivo. Tal ajuste en la manera de hacer el cálculo permitirá contar con resultados más precisos para el análisis de este indicador. Sin embargo, cabe decir, y como había sido reportado en el IP18¹²⁶, que el resultado de este indicador acumulado a diciembre de 2014 se ubica en 76,22%, y que el cierre de este tipo de trámites por los grupos prioritarios establecidos, evidencia un resultado superior al 83% con excepción de los que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 45).

Así entonces, se evidencia que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones logra una tendencia positiva al comparar las vigencias 2012/2013 y 2014. Si bien es cierto es

¹²⁴ Ver IP18, Anexo 1, página 167.

¹²⁵ El detalle de la evolución de cada uno de los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional en cuanto a trámites de tutela con hecho superado se puede consultar en la tabla No. 41 del presente anexo.

¹²⁶ Ver IP18, Anexo 1, página 170.

preciso optimizar el cierre del trámite en el sistema de gestión Bizagi, los resultados agregados y desagregados muestran una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas presentadas por los ciudadanos. En esa línea, Colpensiones sigue trabajando para que el proceso de atención de los trámites de tutelas siga optimizándose, siendo el propósito estabilizar la operación para dar respuesta a los ciudadanos oportunamente.

A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, haciendo énfasis en el cierre de la vigencia 2012/2013 y 2014.

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

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 39

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 40

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	88.756	160.582	162.772
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	112.949	107.361	179.187	183.257
Cálculo (%)	63,59%	82,67%	89,62%	88,82%

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados hasta el 30 de
septiembre de 2014

Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Grupo 0				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	28.002	18.435	46.437	46.553
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	33.268	19.312	47.314	47.314
Cálculo (%)	84,17%	95,46%	98,15%	98,39%
Grupo 1				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.723	4.877	15.600	15.616
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	13.312	5.193	15.916	15.916
Cálculo (%)	80,55%	93,91%	98,01%	98,12%
Grupo 2				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.561	1.027	3.588	3.592
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.081	1.079	3.640	3.640
Cálculo (%)	83,12%	95,18%	98,57%	98,68%
Grupo 3				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.147	1.913	5.060	5.067
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.295	1.973	5.120	5.120
Cálculo (%)	73,27%	96,96%	98,83%	98,96%
Grupo 4				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	11.042	14.232	25.274	25.364
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	22.768	16.913	27.955	27.955
Cálculo (%)	48,50%	84,15%	90,41%	90,73%

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
En proceso de clasificación				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	16.351	40.943	57.294	57.681
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	36.225	50.770	67.121	67.121
Cálculo (%)	45,14%	80,64%	85,36%	85,94%

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre de 2014
Desagregación por protección

Variables	Registro de avance 2014			Registro de avance 2015
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	1.614	3.853	7.329	8.447
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	5.424	8.927	12.121	12.121
Cálculo (%)	29,76%	43,16%	60,47%	69,69%
Protegido				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	487	1404	2305	2.715
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	1.896	3.247	3.247	3.247
Cálculo (%)	25,69%	43,24%	70,99%	83,62%
No Protegido				
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	1.127	2.449	5.024	5.732
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	3.528	5.680	8.874	8.874
Cálculo (%)	31,94%	43,12%	56,61%	64,59%

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 1 - 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.				Tipo 1	

Anexo 1 - Tabla No. 44
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	57.050	65.353	122.403
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	71.826	103.532	160.582
Cálculo (%)	79,43%	63,12%	76,22%

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	22.815	15.742	38.557
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	28.002	23.622	46.437
Cálculo (%)	81,48%	66,64%	83,03%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.218	5.102	13.320
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	10.723	7.382	15.600
Cálculo (%)	76,64%	69,11%	85,38%

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.996	1.073	3.069
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	2.561	1.592	3.588
Cálculo (%)	77,94%	67,40%	85,54%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.566	1.864	4.430
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.147	2.494	5.060
Cálculo (%)	81,54%	74,74%	87,55%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	8.467	12.796	21.263
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	11.042	16.807	25.274
Cálculo (%)	76,68%	76,13%	84,13%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.988	26.565	39.553
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	16.351	44.306	57.294
Cálculo (%)	79,43%	59,96%	69,04%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014
Desagregación por protección

Variables	Registro de avance 2014			Registro de avance 2015
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	400	1.151	2.211	2.368
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	1.614	3.853	7.329	8.447
Cálculo (%)	24,78%	29,87%	30,17%	28,03%
Protegido				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	144	481	910	969
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014).	487	1.404	2.305	2.715
Cálculo (%)	29,57%	34,26%	39,48%	35,69%

Variables	Registro de avance 2014			Registro de avance 2015
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
No Protegido				
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	256	670	1.301	1.399
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014).	1.127	2.449	5.024	5.732
Cálculo (%)	22,72%	27,36%	25,90%	24,41%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

La corrección de historias laborales como objeto de seguimiento viene siendo monitoreado a partir de tres indicadores: 1) (%) Historias Laborales Corregidas; 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos. Los cuales no tuvieron ninguna modificación en la fase de calibración.

Los resultados de los indicadores mencionados, tanto en los cálculos acumulados como en los cálculos de las vigencias 2012/2013 y 2014, develan un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, aún a pesar del gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada. En efecto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de enero de 2015, Colpensiones ha recibido por múltiples fuentes¹²⁷ 1.877.039 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han logrado tramitar 1.827.766 que corresponde al 97,3%¹²⁸, quedando por tramitar 49.273 solicitudes.

Aproximadamente, el 54% de los requerimientos de corrección de historia laboral son internos, y por ende el mayor esfuerzo de la entidad se concentra en atender estas solicitudes. En efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS, en todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.022.607 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.004.816 que representan el 98%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 40% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (756.299), de los cuales a 31 de enero de 2015 Colpensiones ha resuelto 729.961, es decir el 96,5%. No obstante, los ciudadanos también presentan solicitudes de corrección de historia laboral a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas, cuyo volumen comparativamente no es alto, de hecho a 31 de enero se han recibido por estas tres entradas 98.133 solicitudes de corrección y se han atendido 92.989, que corresponden al 95%.

Este buen desempeño se refuerza aún más con el resultado de las vigencias de los indicadores, en donde se puede apreciar la evolución de la gestión del año 2014 con respecto a los años 2012 y 2013 juntos, toda vez que en 2014 se logró un avance del 93,5% con respecto a las solicitudes recibidas en el mismo año, frente al 91,1% obtenido al cierre de 2013 de las solicitudes recibidas y resueltas en los tres meses de operación de 2012 y todo el 2013.

Ahora bien, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, el indicador a 31 de enero de 2015 arroja que el 8,9% de

¹²⁷ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

¹²⁸ Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

lo atendido hasta el 31 de diciembre de 2014, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. Tal indicador devela que a dicha fecha Colpensiones había atendido 714.239 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de enero de 2015 se han radicado 63.938 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 91,1% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos, se han atendido satisfactoriamente.

Sin embargo, el resultado de la vigencia 2014 devela que la mayoría de nuevas solicitudes de corrección de historia laboral se hicieron en el 2013 con respecto a las solicitudes realizadas entre el 2012 y el propio 2013, toda vez que de las 714.239 solicitudes de los ciudadanos atendidas en la historia de la operación, solo 231.295 corresponden al año 2014, y frente a estas solamente 2.458 casos han generado a una nueva solicitud, es decir el 1,1%.

Por su parte, con respecto a la oportunidad de la atención de los trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, se observa que en el último mes el 56,7% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Ello se debe, tal como se explicó anteriormente, a que la prioridad de la entidad ha estado dirigida a atender los trámites internos y de tutela, sin descuidar desde luego, la atención de las otras entradas. No obstante, el indicador presenta una recuperación de 2,46 puntos porcentuales con respecto a la medición anterior. La entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y la calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo de 2014 hasta enero de 2015, incluyendo el cálculo por vigencias, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral para las vigencias 2012/2013 y 2014, y los resultados acumulados a diciembre de 2014 y enero de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

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

Anexo 1 - Tabla No. 47
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 48
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	854.628	927.496	1.782.124	1.827.766
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	937.282	991.507	1.846.135	1.877.039
Cálculo (%)	91,18%	93,54%	96,53%	97,37%

Anexo 1 - Tabla No. 49
(%) Historias laborales corregidas
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	190.035	33.204	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	190.104	33.204	223.239	223.239
Cálculo (%)	99,96%	100%	100%	100%
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	115.437	200.079	315.516	340.788
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	160.009	227.242	342.679	356.769
Cálculo (%)	72,14%	88,05%	92,07%	95,52%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	31.080	409.529	440.609	440.789
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	53.580	411.376	442.456	442.599
Cálculo (%)	58,01%	99,55%	99,58%	99,59%

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	482.944	231.295	714.239	729.961
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	491.165	259.388	742.332	756.299
Cálculo (%)	98,33%	89,17%	96,22%	96,52%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	17.394	26.357	43.751	46.015
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	20.593	30.223	47.617	49.281
Cálculo (%)	84,47%	87,21%	91,88%	93,37%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	10.057	17.476	27.533	28.152
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	10.335	17.484	27.541	28.163
Cálculo (%)	97,31%	99,95%	99,97%	99,96%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia				
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	7.681	9.556	17.237	18.822
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	11.496	12.590	20.271	20.689
Cálculo (%)	66,81%	75,90%	85,03%	90,98%

Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta¹²⁹.

¹²⁹ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Anexo 1 - Tabla No. 50

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 51

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance 2014		Registro de avance 2015
	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	11.105	7.142	6.950
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	18.481	13.162	12.252
Cálculo (%)	60,09%	54,26%	56,73%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹³⁰. 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

¹³⁰ 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.

ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹³¹.

Anexo 1 - Tabla No. 52
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 53
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	2.458	59.460	63.938
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	231.295	693.240	714.239
Cálculo (%)	1,06%	8,58%	8,95%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹³¹ 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.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto ha sido monitoreado a partir de dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado); y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente. Sin embargo, en el ejercicio de calibración de los indicadores realizado al finalizar el año 2014, se consideró necesario realizar dos ajustes:

- Por una parte, medir la oportunidad en la atención de las PQRS; de manera que a partir de enero de 2015 se incluye un indicador de: (%) *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.*
- De otro lado, ajustar la temporalidad de la medición de las variables que conforman el indicador de (%) *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas*, considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS. Por lo tanto, en adelante la medición de este indicador se realizará mes vencido, es decir que el reporte de avance de la atención de las PQRS recibidas en enero de 2015 se presentará en febrero, y se irá acumulando mes a mes.

El resultado de los indicadores a 31 de enero de 2015 devela en términos generales un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1.065.014 PQRS recibidas por Colpensiones en la historia de su operación hasta el 31 de diciembre de 2014, 1.015.837 se encuentran resueltas, es decir el 95,3%. Este resultado representa una variación positiva de 10 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), y de 7 puntos en lo corrido del año 2014. Adicionalmente, al comparar el resultado de la vigencia 2012/2013 con respecto a la de 2014, se observa un incremento de 3 puntos porcentuales en el último año.

Ahora bien, con respecto a la oportunidad de la atención de PQRS, vale la pena señalar que solamente en el mes de diciembre de 2014, Colpensiones recibió 31.228 PQRS de las cuales logró atender oportunamente el 83,3%, es decir 26.022. Ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas. Sin embargo, la represa de PQRS ha ido disminuyendo paulatinamente, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014. De hecho, en noviembre de 2013 el saldo por atender era de 79.682, mientras el saldo a 31 de enero de 2015 es de 49.177 PQRS. No obstante, la entidad se encuentra haciendo seguimiento e implementado acciones orientadas a optimizar la operación, y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

Finalmente, el primer cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 64,6% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de enero de 2015 estaban dentro de los términos legales establecidos, es decir que el 35,4% de lo atendido se encontraba vencido. Como se mencionó anteriormente, este resultado es producto de la represa de PQRS, lo cual ya es objeto de atención y prioridad por parte de la administración.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles. Para el indicador 1 se presenta el resultado de las vigencias 2012/2013 y 2014, y el acumulado a diciembre de 2014; para el indicador 2 se presenta el resultado de los últimos tres meses; y para el indicador 3 se presente al resultado de la primera medición.

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 PQRS¹³².

Anexo 1 - Tabla No. 54

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 55

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

Variables	Vigencia 2012/2013	Vigencia 2014	Acumulado a Dic-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	504.912	511.188	1.015.837
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	573.552	560.365	1.065.014
Cálculo (%)	88,03%	91,22%	95,38%

¹³² 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 Colpensiones¹³³.

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.¹³⁴

Anexo 1 - Tabla No. 56

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.			Tipo 4	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 57

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

Variables	Registro de avance 2014		Registro de avance 2015
	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	33.126	28.417	26.022
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	42.198	34.685	31.228
Cálculo (%)	78,50%	81,93%	83,33%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja

¹³³ 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.

¹³⁴ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 58

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 59

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

VARIABLES	Registro de avance 2015
	Enero
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	23.076
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	35.683
Cálculo (%)	64,67%