

**DÉCIMO SEXTO 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**

**Noviembre de 2014**

## Contenido

1. Introducción .....	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	10
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento .....	10
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones .....	12
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	12
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	17
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial .....	32
2.4. Evolución modelo de reconocimiento .....	34
2.4.1. Supuestos del modelo inicial.....	34
2.4.2. Hechos imprevistos y otras situaciones .....	35
2.4.3. Efectos de los hechos imprevistos .....	42
2.4.4. Avances proyectados al mes de diciembre de 2014 .....	42
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	44
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral .....	46
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos .....	47
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral .....	49
2.6. Parámetros de evaluación de actos administrativos que generan reprocesos .....	50
2.6.1. No reconocimiento y pago de retroactivo pensional.....	50
2.6.2. Actos administrativos que niegan el derecho existiendo fallo ordinario o contencioso que ordena su reconocimiento.....	50
2.6.3. Actos administrativos que ordenan el reconocimiento del derecho solicitado pero no ingresan de manera real y efectiva a la nómina de pensionados.....	51
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	52

3.1. Infraestructura tecnológica .....	52
3.2. Infraestructura física .....	53
3.3. Recurso humano.....	53
3.3.1. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	63
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	68
4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas.....	68
4.2. Avance mensual en la atención de tutelas.....	73
4.3. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	74
4.4. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información de expedientes y/o sentencias.....	75
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	76
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	76
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios” .....	77
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento” .....	79
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados” .....	81
5.5. Mesadas pensionales dispuestas en sentencias que no fueron pagadas (Auto 259 f.j. 43) .....	82
6. Otros trámites, peticiones o reclamos .....	84
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	84
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS .....	84
6.1.2. Resultados del Plan Operativo .....	89
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	96
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de octubre de 2014 .....	96
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes) .....	96
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	98
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales .....	99
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	103
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	103

6.3.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina .....	104
6.3.3.	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	112
6.3.4.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	112
6.4.	Subsidio a la cotización.....	114
6.5.	Traslado de aportes de a los afiliados .....	116
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	116
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados .....	118
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir .....	120
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo .....	120
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	122
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	122
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	127
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	128
7.2.2.	Notificación personal y por aviso .....	129
7.2.3.	Notificación masiva .....	130
7.3.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	131
8.	Atención al ciudadano.....	133
8.1.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada .....	133
8.1.1.	Tiempos de atención .....	133
8.1.2.	Administración de filas y turnos.....	135
8.1.3.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	137
8.2.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	138
8.2.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	138
8.2.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano .....	139
8.2.3.	Investigaciones y encuestas de percepción de calidad en el servicio campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	142
9.	Indicadores .....	143

9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de octubre de 2014 .....	144
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS .....	146
10.1. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado .....	146
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	155
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones .....	155
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 .....	155
11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (octubre 2014) .....	157
11.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales .....	158
11.1.4. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo .....	159
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento .....	160
Anexo 2. Detalle del proceso de identificación, alistamiento y cumplimiento de fallos. ....	199
Anexo 3. Oficio No. 006732 de 02 de octubre de 2014 .....	204

## DÉCIMO SEXTO 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

Colpensiones ha avanzado a buen ritmo. Prueba de ello es que, luego de un año de protección por parte de la Honorable Corte Constitucional, la entidad procesó las 347.008 solicitudes que estaban represadas en el ISS, y resolvió las que tenían la información necesaria. Como ya es conocido, Colpensiones no pudo resolver las sentencias condenatorias contra el ISS que aparecieron de manera sorpresiva (el ISS no las tenía inventariadas), y sobre las cuales Colpensiones está actuando. Sin embargo, este universo alcanza las 18 mil sentencias aproximadamente, a lo cual se suman cerca de 30 mil sentencias que aparecen porque el ciudadano las radica en Colpensiones (a través de PQRS), frente a un universo total de 347 mil solicitudes represadas.

Ahora bien, esta represa era incierta; tal y como se ha informado a la H. Corte, cuando Colpensiones abrió sus puertas la entidad esperaba un universo de 80.000 solicitudes represadas, las cuales se multiplicaron más que por cuatro, pasando a 347.008, y este universo se cerró definitivamente en marzo del 2014. Esto implicó que Colpensiones debiera adaptarse para resolver la represa del seguro social sin dejar de resolver las solicitudes que radican los ciudadanos en la entidad. Como ya se ha reportado, mientras que en el ISS 20.000 ciudadanos en promedio radicaban solicitudes mensualmente, en Colpensiones ese número casi se dobló. En efecto, en Colpensiones se radican en promedio 36.000 solicitudes al mes.

Sin embargo, Colpensiones ha avanzado a buen ritmo. Al sumar las solicitudes represadas en el ISS y las radicadas en Colpensiones, la entidad ha recibido 1 millón 76 mil solicitudes en los dos años y un mes de operación (es de recordar que Colpensiones entró en operación el 1 de octubre de 2012, y este IP muestra la gestión hasta el 31 de octubre de 2014). De este millón 76 mil, a 31 de octubre tiene 71.842 atrasadas, es decir, fuera de término, lo que equivale al 7%. **Esto muestra que Colpensiones, en sus dos años y un mes de operación, muestra un avance de cumplimiento de 93%.**

Viéndolo desde el punto del **avance**, es necesario resaltar además que **mientras el ISS tenía solicitudes atrasadas por más de 10 años, los atrasos de Colpensiones son de solicitudes radicadas este año, en el 2014.** Viendo el avance desde el punto de la **eficiencia**, es necesario resaltar que el ISS contaba con (i) la misma fuente presupuestal con la que cuenta Colpensiones (una comisión por administrar el Fondo del RPM), (ii) casi el doble de personal con que cuenta Colpensiones, y **mientras en su mejor año el ISS resolvió 251 mil solicitudes, en solo 10 meses de este año Colpensiones ha resuelto 428 mil solicitudes, 70% por encima de lo que el ISS resolvía en su mejor año.**

Ahora bien, ¿cómo ha logrado Colpensiones el 93% de avance de cumplimiento? A través de planes de choque que le han permitido resolver de manera ágil. El más importante de estos fue el

---

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

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

de personal. Ejemplo de esto es aumentar el personal para decidir las solicitudes de 120 personas en la Gerencia de Reconocimiento a 950. Esto implicó varias cosas (infraestructura física y tecnológica), pero **la más importante fue hacer seguimiento y controlar la calidad de las decisiones.**

**Colpensiones es consciente que el aumento rápido de personal pone en riesgo la calidad de las decisiones. Es decir, es necesario apuntar no sólo a la cantidad de actos proferidos al mes, sino la calidad de los mismos.** Por esto Colpensiones (i) realizó la selección de personal de manera focalizada, buscando profesionales con experiencia en sustanciación del RPM, (ii) implementó acciones para la curva de aprendizaje de los profesionales seleccionados, que van desde planes padrino hasta capacitaciones específicas en seguridad social y en el uso de los aplicativos tecnológicos de Colpensiones, (iii) implementó un seguimiento a los errores cometidos por los analistas, los cuales son identificados por el revisor, quien devuelve al analista el acto administrativo proyectado para que lo corrija, (iv) implementó grupos de calidad para validar la información necesaria para decidir una solicitud, tanto en la línea manual como en la línea automática, (v) reordenó los grupos de decisión de manera continua, buscando que los de mayor experiencia revisaran los actos administrativos del nuevo personal seleccionado, (vi) adecuó la manera de repartir entre los analistas las solicitudes para resolver, con el objetivo de controlar el número de solicitudes que cada analista decide, pero también la calidad de la decisión y la manipulación de la decisión, sólo para enumerar las acciones más importantes que se han venido implementando desde agosto del año pasado.

Así se logró superar la repesa del ISS y avanzar en la decisión de las solicitudes que los ciudadanos radican en Colpensiones. El primer logro, el de la repesa del ISS, se reportó en la audiencia en la H. Corte que se realizó el 15 de julio. Es decir, justo después de un año de protección, Colpensiones reportó que gracias a la protección de la H. Corte la repesa del ISS había sido superada, mientras que avanzaba a buen ritmo con las solicitudes de Colpensiones (en ese momento reportó que de las solicitudes de Colpensiones tenía un universo de 80 mil retrasadas).

Sin embargo, **desde ese momento entró en discusión la calidad de las decisiones.** Esta discusión se vio reflejada en el auto 259 de 2014, comunicado a Colpensiones el 8 de septiembre de 2014. En este auto, el presidente de la entidad fue declarado en desacato por no proferir actos administrativos con calidad. Frente a esta situación, Colpensiones tomó dos decisiones. Por un lado, **medir los problemas de calidad, para identificar si son razonables frente a la cantidad de actos administrativos proferidos hasta ese momento.** Por otro, **acciones adicionales a las ya reportadas para mejorar la calidad de los actos administrativos.**

Sobre el primer punto, tal y como ya se reportó a la H Corte, **los problemas de calidad en las decisiones representan entre el 7% y el 11%**, dependiendo de la forma de medirlos. **Una comparación internacional con el sistema pensional chileno, uno de los más eficientes en América Latina, muestra que los problemas de calidad en el RPM colombiano pueden clasificarse**

como razonable<sup>1</sup>. En efecto, en su mejor momento, los problemas de calidad en el sistema pensional chileno alcanzaron a ser del 15%, mientras que en su peor momento, estos llegaron a ser de 48%<sup>2</sup>.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que este indicador es una “fotografía” de la calidad a lo largo de dos años de operación de Colpensiones (el cálculo se hace como un porcentaje de los recursos que han cambiado las decisiones que ha tomado Colpensiones a lo largo de dos años, suponiendo en el extremo que todos los recursos que cambian la decisión lo hacen por mala calidad), también se reportaron cálculos que muestran la evolución de la calidad. Uno de los temas más discutidos ha sido la calidad de las decisiones que se toman en la línea automática de decisión. En el informe de defensa presentado por la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones y la Gerente de Reconocimiento frente a su vinculación al proceso de revisión constitucional por problemas de calidad<sup>3</sup>, se reporta **que mientras en el período de marzo a julio del 2013 el 33% de los ciudadanos radicaba un recurso frente a una decisión que se tomó en la línea automática, para el mismo período de 2014 este porcentaje se redujo a 18%. Adicionalmente, mientras en el mismo período de 2013 el 34% de los recursos cambiaba la decisión, para el mismo período de 2014 este porcentaje se redujo a 19%, mostrando que las acciones para mejorar la calidad han tenido un efecto positivo.** En efecto, una de las primeras acciones de calidad, tomada en septiembre del 2014 y reportada desde el IP15 en adelante, fue la validación de la calidad de la información antes de definir si la solicitud se decide por la línea automática.

De todas maneras, frente a la discusión sobre la calidad de las decisiones, Colpensiones decidió implementar acciones adicionales, las cuales fueron reportadas en el documento que responde al fundamento jurídico 118, en el cual la H. Corte le solicita al Presidente de Colpensiones reportar la implementación de estas acciones<sup>4</sup>. **Lo que Colpensiones quiere reportar en este IP es que las acciones para mejorar la calidad de las decisiones afectan la cantidad de actos administrativos proferidos, es decir, el tiempo para cumplir las metas. Gerencialmente, es necesario ahora ponderar más la calidad que la cantidad de las decisiones, partiendo de todas maneras de unos indicadores que permiten afirmar que los problemas de calidad de las decisiones de Colpensiones es razonable.** Todas las acciones que se implementaron para mejorar la calidad se reportan en la sección 2.4 del capítulo 2 de este informe. Esa sección reporta también como estas acciones afectan la cantidad de actos proferidos mensualmente, afectando así el tiempo de decisión, y, por consiguiente, la meta para poner al día el Régimen de Prima Media (RPM).

<sup>1</sup> Estas mediciones de calidad se presentaron en detalle en el documento de defensa frente al desacato presentado por el Presidente de la Colpensiones a la H Corte el 6 de octubre de 2014.

<sup>2</sup> Colpensiones realizó varias investigaciones sobre indicadores de calidad de sistemas pensionales en el mundo. Sin embargo, tal y como se reportó en el documento de defensa frente al desacato que el Presidente de Colpensiones radicó en la H. Corte, en general los indicadores de calidad en los sistemas pensionales se miden respecto a la atención al afiliado cuando aún es afiliado, no respecto a la calidad de las decisiones. El único indicador de calidad sobre las decisiones que encontró Colpensiones en sus investigaciones es el que se mide en el sistema pensional chileno.

<sup>3</sup> Ver documento que radicaron la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones y la Gerente de Reconocimiento en la H. Corte el día 6 de octubre de 2014.

<sup>4</sup> Ver el documento radicado en la H. Corte por parte del Presidente de Colpensiones el día 6 de octubre de 2014.



Un punto adicional es el cumplimiento de sentencias, razón por la cual también el Presidente de Colpensiones se encuentra en incidente de desacato. Sobre este punto es necesario resaltar tres elementos importantes:

- i- **En este momento existe una discusión sobre la metodología para resolver estas sentencias.** Por un lado, la H. Corte sugiere que, bajo el principio de mínimo vital, al ciudadano al cual le fue fallada positivamente una sentencia la mesada que le corresponde sea pagada de manera inmediata, antes de hacer el estudio de seguridad para verificar la veracidad de la sentencia, y el estudio sobre si existe o no un proceso ejecutivo, si este proceso fue fallado, y si inclusive la sentencia fue pagada por el ISS (la información de estas sentencias no existe en las bases de datos del ISS), y luego de hacer el estudio le sea pagado el retroactivo. Por otro lado, tanto la Procuraduría General de la Nación (PGN) y la Contraloría General de la República han manifestado que la sentencia se debe pagar completamente (es decir, mesada y retroactivo) luego de hacer el estudio de seguridad e identificar el proceso ejecutivo. **Esta discusión ya ha sido manifestada por Colpensiones a la H. Corte<sup>5</sup>, buscando una alineación para que la entidad pueda resolver de manera más ágil las sentencias.**
- ii- **Colpensiones ha flexibilizado su procedimiento para el cumplimiento de sentencias, y ha logrado alistar un volumen grande de sentencias para que estas sean cumplidas.** Este alistamiento se reporta en la Sección 5.2 de este IP.
- iii- **El número de sentencias alistadas para cumplimiento influye también la meta.** En efecto, destinar a un grupo de analistas para cumplir las sentencias implica que estos analistas no decidirían sobre solicitudes de otras prestaciones radicadas en Colpensiones, teniendo en cuenta que la capacidad instalada de la entidad está en el límite superior. Esto se reporta en la sección 2.4 de este IP.

De manera comparativa, **para ver los avances en el cumplimiento y la eficiencia de la entidad, es necesario resaltar que mientras el ISS resolvió 6.361 sentencias en el 2012, en la operación de Colpensiones (2 años y un mes) se han resuelto 37.300, es decir, 586% más de las que resolvió el ISS en el 2012.**

---

<sup>5</sup> La discusión se planteó en el documento respuesta al Auto de pruebas del 12 de septiembre de 2014, radicado en la H. Corte el día 30 de septiembre de 2014.

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

### 2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS<sup>6</sup>.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2014, Colpensiones ha recibido 1.076.150 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 729.142<sup>7</sup> solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 923.863, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 576.855 de 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 octubre de 2014

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	729.142	576.855	80.445	71.842
<b>Total</b>	<b>1.076.150</b>	<b>923.863</b>	<b>80.445</b>	<b>71.842</b>

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de septiembre de 2014, a partir del IP 15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones), y por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones. Estas modificaciones implican cambios en la estructura interna del capítulo a fin de alcanzar el nivel de detalle requerido, sin afectar la información que hasta ahora ha reportado en los IP.

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

<sup>6</sup> Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

<sup>7</sup> Las 729.142 solicitudes incluyen 13.228 que no fueron radicadas como un trámite de reconocimiento, sin embargo fueron resueltas en este proceso.

de solicitudes recibidas, 260.176 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 214.298 y quedan pendientes 45.878. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 188.075, de las cuales se han resuelto 154.082 y quedan pendientes 33.993. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 280.891 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 208.475 y quedan por atender 72.416. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 729.142 solicitudes radicadas en Colpensiones el 35,68% corresponde a solicitudes pensionales, el 25,79% a solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 38,52% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 576.855 solicitudes resueltas se han decidido mediante acto administrativo 527.554, de las cuales 301.072 conceden la prestación (57,07%) mientras que 226.482 (42,93%)<sup>8</sup> la niegan. Por su parte, 28.906 casos han sido gestionados y 20.395 cerrados.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 de octubre de 2014**  
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>260.176</b>	<b>35,68%</b>	<b>214.298</b>	<b>37,15%</b>	<b>45.878</b>	<b>30,13%</b>
Pensión de invalidez	17.344	2,38%	12.626	2,19%	4.718	3,10%
Pensión de sobrevivientes	46.600	6,39%	36.044	6,25%	10.556	6,93%
Pensión de Vejez	196.232	26,91%	165.628	28,71%	30.604	20,10%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>188.075</b>	<b>25,79%</b>	<b>154.082</b>	<b>26,71%</b>	<b>33.993</b>	<b>22,32%</b>
Auxilios funerarios	39.261	5,38%	31.654	5,49%	7.607	5,00%
Indemnizaciones	148.814	20,41%	122.428	21,22%	26.386	17,33%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>280.891</b>	<b>38,52%</b>	<b>208.475</b>	<b>36,14%</b>	<b>72.416</b>	<b>47,55%</b>
Recursos	137.765	18,89%	102.702	17,80%	35.063	23,02%
Reliquidaciones	143.126	19,63%	105.773	18,34%	37.353	24,53%
<b>Total</b>	<b>729.142</b>	<b>100,00%</b>	<b>576.855</b>	<b>100,00%</b>	<b>152.287</b>	<b>100,00%</b>

Es importante aclarar dos aspectos especiales: por una parte, que los casos gestionados y cerrados 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.

<sup>8</sup>Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 28.906 gestionados ni los 20.395 cerrados.

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 2.3 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulo 2.3 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 octubre de 2014.

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta julio 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 octubre de 2014 se han radicado en Colpensiones 442.979<sup>9</sup> solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 251.999 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 190.980 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

---

<sup>9</sup> Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento, tal como se explica en la nota al pie número 2.

**Capítulo 2.2. Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones  
Corte a 31 de octubre de 2014**

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>221.352</b>	<b>9.448</b>	<b>10.223</b>	<b>10.976</b>	<b>251.999</b>	<b>57%</b>
Pensión de invalidez	14.886	767	701	808	17.162	4%
Pensión de sobrevivientes	39.875	1.654	1.808	1.834	45.171	10%
Pensión de Vejez	166.591	7.027	7.714	8.334	189.666	43%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>164.046</b>	<b>8.788</b>	<b>9.370</b>	<b>8.776</b>	<b>190.980</b>	<b>43%</b>
Auxilios funerarios	34.548	1.553	1.612	1.696	39.409	9%
Indemnizaciones	129.498	7.235	7.758	7.080	151.571	34%
<b>Total</b>	<b>385.398</b>	<b>18.236</b>	<b>19.593</b>	<b>19.752</b>	<b>442.979</b>	<b>100%</b>

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 368.380 a 31 de octubre de 2014, 214.298 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 154.082 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 octubre de 2014, Colpensiones resolvió 23.189 solicitudes (teniendo en cuenta 239 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 octubre de 2014**

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>180.876</b>	<b>10.177</b>	<b>10.901</b>	<b>12.344</b>	<b>214.298</b>	<b>58%</b>
Pensión de invalidez	10.624	689	611	702	12.626	3%
Pensión de sobrevivientes	29.404	2.876	2.427	1.337	36.044	10%
Pensión de Vejez	140.848	6.612	7.863	10.305	165.628	45%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>130.048</b>	<b>4.574</b>	<b>8.615</b>	<b>10.845</b>	<b>154.082</b>	<b>42%</b>
Auxilios funerarios	26.267	1433	3.315	639	31.654	9%

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
Indemnizaciones	103.781	3.141	5.300	10.206	122.428	33%
<b>Total</b>	<b>310.924</b>	<b>14.751</b>	<b>19.516</b>	<b>23.189</b>	<b>368.380</b>	<b>100%</b>

### Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término<sup>10</sup>

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>92.557</b>	<b>82.201</b>	<b>637</b>	<b>9.389</b>	<b>2.414</b>	<b>8.099</b>	<b>7.679</b>	<b>4.513</b>	<b>103.287</b>	<b>104.202</b>	<b>49,78%</b>	<b>50,22%</b>
Pensión de invalidez	6.360	3.886	69	612	155	423	386	302	6.970	5.223	57,16%	42,84%
Pensión de sobrevivientes	3.072	24.566	96	2.721	153	2.128	133	1.172	3.454	30.587	10,15%	89,85%
Pensión de Vejez	83.125	53.749	472	6.056	2106	5.548	7.160	3.039	92.863	68.392	57,59%	42,41%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>81.920</b>	<b>47.210</b>	<b>330</b>	<b>4.207</b>	<b>2.982</b>	<b>5.450</b>	<b>7.886</b>	<b>2.872</b>	<b>93.118</b>	<b>59.739</b>	<b>60,92%</b>	<b>39,08%</b>
Auxilios funerarios	5.598	20.252	33	1394	415	2.865	179	449	6.225	24.960	19,96%	80,04%
Indemnizaciones	76.322	26.958	297	2813	2567	2.585	7.707	2.423	86.893	34.779	71,42%	28,58%
<b>Total</b>	<b>174.477</b>	<b>129.411</b>	<b>967</b>	<b>13.596</b>	<b>5.396</b>	<b>13.549</b>	<b>15.565</b>	<b>7.385</b>	<b>196.405</b>	<b>163.941</b>	<b>54,50%</b>	<b>45,50%</b>

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de octubre, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 6.480 casos; sentencias cuya producción fue de 3.978 casos y ajustes por calidad cuya producción fue de 1.067 casos.

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 se muestra un total de 249.407 decisiones favorables, 125.035 casos negados que sumados a las 8.034 solicitudes cerradas, da el total de 382.476 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)

<sup>10</sup> En la clasificación de las solicitudes resueltas en término y fuera de término no se cuentan las cerradas.

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

**Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión<sup>11</sup> de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de octubre de 2014<sup>12</sup>**

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>106.112</b>	<b>5.054</b>	<b>5.326</b>	<b>6.217</b>	<b>122.709</b>	<b>32,8%</b>
Pensión de invalidez	6.228	410	366	433	7.437	2,0%
Pensión de sobrevivientes	16.158	1.343	1.297	903	19.701	5,3%
Pensión de Vejez	83.726	3.301	3.663	4.881	95.571	25,5%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>109.738</b>	<b>2.813</b>	<b>5.859</b>	<b>8.288</b>	<b>126.698</b>	<b>33,8%</b>
Auxilios funerarios	20.314	951	2182	333	23.780	6,4%
Indemnizaciones	89.424	1.862	3.677	7.955	102.918	27,5%
<b>Total</b>	<b>215.850</b>	<b>7.867</b>	<b>11.185</b>	<b>14.505</b>	<b>249.407</b>	<b>66,6%</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>79.825</b>	<b>5.215</b>	<b>5.521</b>	<b>6.454</b>	<b>97.015</b>	<b>25,9%</b>
Pensión de invalidez	4.102	278	234	280	4.894	1,3%
Pensión de sobrevivientes	11.899	1.546	1.044	473	14.962	4,0%

<sup>11</sup>Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y gestionados y se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega, adicionalmente dentro de cada riesgo están incluidos las reliquidaciones de nuevo estudio.

<sup>12</sup>Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
Pensión de Vejez	63.824	3.391	4.243	5.701	77.159	20,6%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>20.500</b>	<b>1.794</b>	<b>2.973</b>	<b>2.753</b>	<b>28.020</b>	<b>7,5%</b>
Auxilios funerarios	5.542	476	1098	297	7.413	2,0%
Indemnizaciones	14.958	1.318	1.875	2.456	20.607	5,5%
<b>Total</b>	<b>100.325</b>	<b>7.009</b>	<b>8.494</b>	<b>9.207</b>	<b>125.035</b>	<b>33,4%</b>

**Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)<sup>13</sup>**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	112	18		22	152	0,15%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		37		488	525	0,53%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		120		124	0,13%
Niega incompatibilidad	264	1.141	1.144	3.112	5.661	5,74%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	773	3	15	421	1.212	1,23%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		73		75	0,08%
No cumple la edad requerida por la norma	4	10	662	3.448	4.124	4,18%
No cumple el tiempo requerido por la norma	3.305	8.522	61.438	9.387	82.652	83,84%
Por competencia		6	605	335	946	0,96%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento		16		2.505	2.521	2,56%
Se niega por falta de completitud documental	1	6	70	1	78	0,08%
Se niega por prescripción del derecho		6		417	423	0,43%

<sup>13</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 98.584 decisiones que niegan la prestación de un total de 226.482; es decir, una muestra del 44% 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% 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%. En el IP 15 se incluyó erróneamente en esta nota el número de 103.699, siendo el correcto 93.372, nuestra con la cual también se cumplen los parámetros estadísticos descritos.



Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			1	83	84	0,09%
<b>Total</b>	<b>4.465</b>	<b>9.765</b>	<b>64.135</b>	<b>20.219</b>	<b>98.584</b>	<b>100,00%</b>
% Total	4,53%	9,91%	65,06%	20,51%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>14</sup>.

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

A continuación se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, es decir, los que se radican directamente a Colpensiones o decisiones de repesa que eran 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 octubre de 2014<sup>15</sup>

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>108.927</b>	<b>38,78%</b>	<b>78.132</b>	<b>37,48%</b>	<b>30.795</b>	<b>42,53%</b>
Pensión de invalidez	5.753	2,05%	4.245	2,04%	1.508	2,08%
Pensión de sobrevivientes	18.591	6,62%	11.903	5,71%	6.688	9,24%
Pensión de Vejez	84.583	30,11%	61.984	29,73%	22.599	31,21%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>16.477</b>	<b>5,87%</b>	<b>12.209</b>	<b>5,86%</b>	<b>4.268</b>	<b>5,89%</b>
Auxilios funerarios	5.800	2,06%	4.659	2,23%	1.141	1,58%
Indemnizaciones	10.677	3,80%	7.550	3,62%	3.127	4,32%

<sup>14</sup> Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

<sup>15</sup> En el IP15 en este cuadro no se incluyeron los recursos cerrados ni las solicitudes de nuevos estudios de reliquidaciones.

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
<b>Reliquidaciones</b>	<b>143.126</b>	<b>50,95%</b>	<b>105.773</b>	<b>50,74%</b>	<b>37.353</b>	<b>51,58%</b>
Reliquidaciones Nuevo estudio	14.272	5,08%	14.096	6,76%	176	0,24%
Reliquidaciones	128.854	45,87%	91.677	43,98%	37.177	51,34%
<b>Cerrados</b>	<b>12.361</b>	<b>4,40%</b>	<b>12.361</b>	<b>5,93%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>280.891</b>	<b>100,00%</b>	<b>208.475</b>	<b>100,00%</b>	<b>72.416</b>	<b>100,00%</b>

Como se puede observar, en total se han radicado 280.891 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de octubre de 2014 se han resuelto 208.475 y se encuentran pendientes por resolver 72.416 de los cuales el 51,58% corresponden a reliquidaciones y el 42,53% 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 196.114<sup>16</sup>: 182.018 recursos y 14.096 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos radicados que han sido resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 61.984 de vejez, 11.903 de sobrevivientes, 4.245 de invalidez, 7.550 de indemnizaciones y 4.659 de auxilios funerarios, en caso de las reliquidaciones han sido resueltos 91.677. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada al mes de julio y la producción de los meses de agosto a octubre. (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 14,74% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 85,26% fuera de término, en las otras prestaciones el 12,28% de los caso ha sido resuelto a tiempo y el 87,72% 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 octubre de 2014<sup>17</sup>

### Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

Período	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado jul-14	131.797	12.287	144.084

<sup>16</sup> El total de recursos no incluye 12.361 recursos cerrados.

<sup>17</sup> El total de recursos no incluye 12.361 recursos cerrados.

Período	Recursos	Reliquidaciones	Total
ago-14	13.777	313	14.090
sep-14	18.176	734	18.910
oct-14	18.268	762	19.030
<b>Total decididas</b>	<b>182.018</b>	<b>14.096</b>	<b>196.114</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>60.167</b>	<b>5.444</b>	<b>7.191</b>	<b>5.330</b>	<b>78.132</b>	<b>42,93%</b>
Pensión de invalidez	3.616	98	325	206	4.245	2,33%
Pensión de sobrevivientes	8.733	1330	1.296	544	11.903	6,54%
Pensión de Vejez	47.818	4.016	5.570	4.580	61.984	34,05%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>7.840</b>	<b>1.085</b>	<b>2.606</b>	<b>678</b>	<b>12.209</b>	<b>6,71%</b>
Auxilios funerarios	2.158	438	1709	354	4.659	2,56%
Indemnizaciones	5.682	647	897	324	7.550	4,15%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>63.790</b>	<b>7.248</b>	<b>8.379</b>	<b>12.260</b>	<b>91.677</b>	<b>50,37%</b>
<b>Total</b>	<b>131.797</b>	<b>13.777</b>	<b>18.176</b>	<b>18.268</b>	<b>182.018</b>	<b>100,00%</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>20.479</b>	<b>94.143</b>	<b>322</b>	<b>11.535</b>	<b>1.040</b>	<b>13.228</b>	<b>1.441</b>	<b>15.712</b>	<b>23.282</b>	<b>134.618</b>	<b>14,74%</b>	<b>85,26%</b>
Pensión de invalidez	1.656	5.456	9	426	33	742	58	808	1.756	7.432	19,11%	80,89%
Pensión de sobrevivientes	2.176	11.221	72	1.913	93	1.648	102	635	2.443	15.417	13,68%	86,32%
Pensión de Vejez	16.647	77.466	241	9.196	914	10.838	1281	14.269	19.083	111.769	14,58%	85,42%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>2.058</b>	<b>15.117</b>	<b>84</b>	<b>1.836</b>	<b>485</b>	<b>3.423</b>	<b>334</b>	<b>781</b>	<b>2.961</b>	<b>21.157</b>	<b>12,28%</b>	<b>87,72%</b>
Auxilios funerarios	253	1.922	16	422	146	1565	143	211	558	4.120	11,93%	88,07%
Indemnizaciones	1.805	13.195	68	1414	339	1.858	191	570	2.403	17.037	12,36%	87,64%
<b>Total</b>	<b>22.537</b>	<b>109.260</b>	<b>406</b>	<b>13.371</b>	<b>1.525</b>	<b>16.651</b>	<b>1.775</b>	<b>16.493</b>	<b>26.243</b>	<b>155.775</b>	<b>14,42%</b>	<b>85,58%</b>

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión

inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones<sup>18</sup>.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 173.432<sup>19</sup> recursos únicos<sup>20</sup>, de los cuales en 62.428 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 octubre de 2014

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>16.772</b>	<b>1.703</b>	<b>2.052</b>	<b>1.368</b>	<b>21.895</b>	<b>29,83%</b>
Pensión de invalidez	921	27	82	49	1.079	28,21%
Pensión de sobrevivientes	2.421	593	717	234	3.965	34,55%
Pensión de Vejez	13.430	1083	1.253	1.085	16.851	29,00%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>3.167</b>	<b>611</b>	<b>1.404</b>	<b>251</b>	<b>5.433</b>	<b>45,66%</b>
Auxilios funerarios	1.006	290	1147	139	2.582	56,20%
Indemnizaciones	2.161	321	257	112	2.851	39,02%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>23.480</b>	<b>3.003</b>	<b>3.628</b>	<b>4.989</b>	<b>35.100</b>	<b>39,83%</b>
<b>Total</b>	<b>43.419</b>	<b>5.317</b>	<b>7.084</b>	<b>6.608</b>	<b>62.428</b>	<b>36,00%</b>

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación sobre el total de decididos
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>39.130</b>	<b>3.627</b>	<b>4.949</b>	<b>3.804</b>	<b>51.510</b>	<b>70,17%</b>
Pensión de invalidez	2.288	68	236	154	2.746	71,79%
Pensión de sobrevivientes	5.968	698	552	293	7.511	65,45%
Pensión de Vejez	30.874	2.861	4.161	3.357	41.253	71,00%

<sup>18</sup> No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

<sup>19</sup> Esta cifra incluye 172.968 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>20</sup> Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Tipo de Solicitud	Acumulado a julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general	Participación sobre el total de decididos
Otras solicitudes	4.411	463	1.175	418	6.467	54,34%
Auxilios funerarios	1.112	145	541	214	2.012	43,80%
Indemnizaciones	3.299	318	634	204	4.455	60,98%
Reliquidaciones	38.029	3.941	4.348	6.709	53.027	60,17%
<b>Total</b>	<b>81.570</b>	<b>8.031</b>	<b>10.472</b>	<b>10.931</b>	<b>111.004</b>	<b>64,00%</b>

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 octubre de 2014, conforme a lo anunciado en el IP9<sup>21</sup>. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

### Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos<sup>22</sup>

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		1	5		279	285	8,90%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			36			36	1,12%
Aportó las pruebas faltantes	81	53	80	150	369	733	22,89%
Aumentó de semanas	4	107	18	9	847	985	30,76%
Cambia fecha de causación	2	2	16		50	70	2,19%
Cambio de IBL		7	10	6	218	241	7,53%
Tiene la edad requerida	20	69	51	35	671	846	26,42%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			4		2	6	0,19%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>239</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>2.436</b>	<b>3.202</b>	<b>100%</b>
% Total	3,34%	7,46%	6,87%	6,25%	76,08%	100,00%	

<sup>21</sup> Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

<sup>22</sup> El cálculo se hace sobre una muestra de 3.202 decisiones que niegan la prestación de un total de 6.608; es decir, una muestra del 48,5% 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 48,5% permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15<sup>23</sup>.

### 2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, 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 729.142<sup>24</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de octubre de 2014, el 35,68% corresponden a reconocimientos pensionales, el 25,79% a auxilios funerarios e indemnizaciones y el 38,52% a recursos y reliquidaciones. Del total de 576.855 solicitudes resueltas 227.486 se encontraban en término y 328.974 fuera de término<sup>25</sup>. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver que en total son 152.287, 80.448 se encuentran dentro del término y 71.842 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 octubre de 2014**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>260.176</b>	<b>35,68%</b>	<b>214.298</b>	<b>37,15%</b>	<b>103.287</b>	<b>104.202</b>	<b>6.809</b>	<b>45.878</b>	<b>30,13%</b>	<b>31.641</b>	<b>39,33%</b>	<b>14.237</b>	<b>19,82%</b>
Pensión de invalidez	17.344	2,38%	12.626	2,19%	6.970	5.223	433	4.718	3,10%	2.942	3,66%	1.776	2,47%
Pensión de sobrevivientes	46.600	6,39%	36.044	6,25%	3.454	30.587	2003	10.556	6,93%	3.354	4,17%	7.202	10,02%
Pensión de Vejez	196.232	26,91%	165.628	28,71%	92.863	68.392	4.373	30.604	20,10%	25.345	31,51%	5.259	7,32%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>188.075</b>	<b>25,79%</b>	<b>154.082</b>	<b>26,71%</b>	<b>93.118</b>	<b>59.739</b>	<b>1.225</b>	<b>33.993</b>	<b>22,32%</b>	<b>23.611</b>	<b>29,35%</b>	<b>10.382</b>	<b>14,45%</b>
Auxilios funerarios	39.261	5,38%	31.654	5,49%	6.225	24.960	469	7.607	5,00%	3.100	3,85%	4.507	6,27%
Indemnizaciones	148.814	20,41%	122.428	21,22%	86.893	34.779	756	26.386	17,33%	20.511	25,50%	5.875	8,18%

<sup>23</sup> Ver IP15, sección 2.2, página 22.

<sup>24</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de octubre de 2014 se registran un acumulado de 729.142 trámites, de los cuales 13.228 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 715.914 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

<sup>25</sup> En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 20.395 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

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
Recursos y reliquidaciones	280.891	38,52%	208.475	36,14%	31.081	165.033	12.361	72.416	47,55%	25.193	31,32%	47.223	65,73%
Recursos	137.765	18,89%	102.702	17,80%	19.474	70.867	12.361	35.063	23,02%	12.644	15,72%	22.419	31,21%
Reliquidaciones	143.126	19,63%	105.773	18,34%	11.607	94.166	0	37.353	24,53%	12.549	15,60%	24.804	34,52%
<b>Total</b>	<b>729.142</b>	<b>100,00%</b>	<b>576.855</b>	<b>100,00%</b>	<b>227.486</b>	<b>328.974</b>	<b>20.395</b>	<b>152.287</b>	<b>100,00%</b>	<b>80.445</b>	<b>100,00%</b>	<b>71.842</b>	<b>100,00%</b>

El Cuadro 9 por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 71.842 trámites fuera de término, de los cuales el 34,52% corresponde a reliquidaciones, el 31,21% a recursos y el 34,27% a decisiones de primera vez. A partir de este IP 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 octubre de 2014

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

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			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	803	3.268	3.152	1625	4.212	7.998	9.760	30.818
2 meses	379	993	575	274	650	1.683	2.066	6.620
3 meses	240	753	527	655	437	1.906	2.252	6.770
4 meses	166	622	420	881	343	1.611	1.769	5.812
5 meses	61	566	155	595	138	2.708	2.371	6.594
6 meses	34	432	152	464	49	1.421	1.781	4.333
7 meses	43	175	100		27	911	1.144	2.400
8 meses	24	123	57	2	5	340	613	1.164
9 meses	15	80	36	1	5	366	437	940
10 meses	1	36	10			194	168	409
11 meses		42	3			155	154	354
12 meses	2	12	2			49	56	121
13 meses		2				14	25	41

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
14 meses		4	2			8	9	23
15 meses			4			4	11	19
16 meses		1	2			12	9	24
17 meses		1				5	4	10
18 meses			1			3	6	10
19 meses		1	1	1		2	5	10
20 meses			1		1	1	1	4
21 meses						2	2	4
22 meses		2						2
<b>Total</b>	<b>1.768</b>	<b>7.113</b>	<b>5.200</b>	<b>4.498</b>	<b>5.867</b>	<b>19.393</b>	<b>22.643</b>	<b>66.482</b>

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

Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			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	5	6	0	3	6	166	154	340
2 meses	1	1		6	11	278	208	505
3 meses				8	8	248	196	460
4 meses	1	1	4	8	8	196	173	391
5 meses	2			9	6	240	153	410
6 meses				7	3	328	245	583
7 meses			1	13	9	361	196	580
8 meses				12	3	239	142	396
9 meses			2	11	2	251	157	423
10 meses				2		154	119	275
11 meses			1	3		175	113	292
12 meses				1	2	96	64	163
13 meses				1		129	81	211
14 meses				1		59	25	85
15 meses				1		20	20	41



Trámites vencidos	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
16 meses				1		32	33	66
17 meses				2		21	22	45
18 meses						8	19	27
19 meses						14	25	39
20 meses					1	6	12	19
21 meses						5	1	6
22 meses							3	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>89</b>	<b>59</b>	<b>3.026</b>	<b>2.161</b>	<b>5.360</b>

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 72.240<sup>26</sup>. En un 64,92% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 35,08% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 73,04% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 26,96% 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 octubre de 2014

#### Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>723</b>	<b>238</b>	<b>11.876</b>	<b>18</b>	<b>1.261</b>	<b>14.116</b>	<b>33,25%</b>
1 mes	552	265	10.974	6	518	<b>12.315</b>	29,01%
2 meses	107	112	2.087		79	<b>2.385</b>	5,62%
3 meses	139	96	2.366	1	225	<b>2.827</b>	6,66%
4 meses	82	54	1.420	3	567	<b>2.126</b>	5,01%
5 meses	62	22	2.043	1	782	<b>2.910</b>	6,85%
6 meses	60	19	1.580		525	<b>2.184</b>	5,14%
7 meses	58	11	1.280		207	<b>1.556</b>	3,67%
8 meses	31	14	698			<b>743</b>	1,75%

<sup>26</sup> Las 37.353 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 112, Invalidez 3, Sobrevivientes 7, Vejez 54 y Recursos 37.177. Así el total de 72.240 recursos pendientes es resultado de la suma de 35.063 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 37.177 antes explicados.

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
9 meses	21	8	603		1	633	1,49%
10 meses	1	7	268		1	277	0,65%
11 meses	4	7	219			230	0,54%
12 meses	4	5	60			69	0,16%
13 meses			26			26	0,06%
14 meses	1		15			16	0,04%
15 meses	1	1	8			10	0,02%
16 meses	2	2	10			14	0,03%
17 meses		1	3			4	0,01%
18 meses	1	1	3			5	0,01%
19 meses			5			5	0,01%
20 meses						0	0,00%
21 meses		1				1	0,00%
<b>Total vencidos</b>	<b>1.126</b>	<b>626</b>	<b>23.668</b>	<b>11</b>	<b>2.905</b>	<b>28.336</b>	<b>66,75%</b>
<b>Total</b>	<b>1.849</b>	<b>864</b>	<b>35.544</b>	<b>29</b>	<b>4.166</b>	<b>42.452</b>	<b>100,00%</b>
% total	4,36%	2,04%	83,73%	0,07%	9,81%	100,00%	

**Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>27</sup>**

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>		<b>1</b>	<b>2</b>			<b>3</b>	<b>0,07%</b>
1 mes	1	4	269	1	3	278	6,26%
2 meses	11	3	398		6	418	9,41%
3 meses	9	4	315		14	342	7,70%
4 meses	8	10	277	1	6	302	6,80%
5 meses	6	36	247		3	292	6,57%
6 meses	9	44	405		4	462	10,40%
7 meses	8	22	451		4	485	10,91%

<sup>27</sup> En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
8 meses	9	14	312		2	337	7,58%
9 meses	9	10	351			370	8,33%
10 meses	9	4	233			246	5,54%
11 meses	12	2	242			256	5,76%
12 meses	6	2	141			149	3,35%
13 meses	6	2	193		1	202	4,55%
14 meses		3	72			75	1,69%
15 meses			36			36	0,81%
16 meses			63			63	1,42%
17 meses	1	2	39			42	0,95%
18 meses	1	2	21			24	0,54%
19 meses			37			37	0,83%
20 meses		1	17			18	0,41%
21 meses			5			5	0,11%
22 meses			2			2	0,05%
<b>Total vencidos</b>	<b>105</b>	<b>165</b>	<b>4.126</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>4.441</b>	<b>99,93%</b>
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>166</b>	<b>4.128</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>4.444</b>	<b>100,00%</b>
% total	2,36%	3,74%	92,89%	0,05%	0,97%	100,00%	

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

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>	<b>301</b>	<b>2.894</b>	<b>6.283</b>	<b>691</b>	<b>862</b>	<b>11.031</b>	<b>44,84%</b>
1 mes	68	2.920	1.787	276	380	5.431	22,07%
2 meses	10	967	304	26	55	1.362	5,54%
3 meses	102	637	459	46	58	1.302	5,29%
4 meses	70	226	803	36	101	1.236	5,02%
5 meses	95	226	1755	18	54	2.148	8,73%
6 meses	43	127	777	7	34	988	4,02%
7 meses	13	127	348		5	493	2,00%
8 meses	7	83	115			205	0,83%

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
9 meses	6	65	97			168	0,68%
10 meses		28	56		1	85	0,35%
11 meses		38	39			77	0,31%
12 meses		15	21			36	0,15%
13 meses		7	6			13	0,05%
14 meses		1				1	0,00%
15 meses		3	2			5	0,02%
16 meses		2	5			7	0,03%
17 meses		1	4			5	0,02%
18 meses		4				4	0,02%
19 meses		1	1			2	0,01%
20 meses		1				1	0,00%
21 meses		1	2			3	0,01%
<b>Total vencidos</b>	<b>414</b>	<b>5480</b>	<b>6581</b>	<b>409</b>	<b>688</b>	<b>13.572</b>	<b>55,16%</b>
<b>Total</b>	<b>715</b>	<b>8.374</b>	<b>12.864</b>	<b>1.100</b>	<b>1.550</b>	<b>24.603</b>	<b>100%</b>
% total	2,91%	34,04%	52,29%	4,47%	6,30%	100,00%	

**Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia<sup>28</sup>**

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
<b>En Término</b>			<b>2</b>			<b>2</b>	<b>0,27%</b>
1 mes	2	12	25	3		42	5,67%
2 meses	6	41	16	1	3	67	9,04%
3 meses	1	59	36	1	3	100	13,50%
4 meses	1	45	16	3	1	66	8,91%
5 meses	1	82	16	2		101	13,63%
6 meses		70	40		1	111	14,98%

<sup>28</sup> En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Reconocimiento de prestaciones			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
7 meses		58	14			72	9,72%
8 meses		27	16			43	5,80%
9 meses		32	6			38	5,13%
10 meses	1	14	12			27	3,64%
11 meses		19	13			32	4,32%
12 meses		6	5			11	1,48%
13 meses	1	5	1			7	0,94%
14 meses		6	3			9	1,21%
15 meses		2	2			4	0,54%
16 meses		2				2	0,27%
17 meses			1			1	0,13%
18 meses		2	1			3	0,40%
19 meses		1	1			2	0,27%
20 meses						0	0,00%
21 meses			1			1	0,13%
<b>Total vencidos</b>	<b>13</b>	<b>483</b>	<b>225</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>739</b>	<b>99,73%</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>483</b>	<b>227</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>
% total	1,75%	65,18%	30,63%	1,35%	1,08%	100,00%	

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 IP13, IP14, e IP15 correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2014. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que durante el mes de octubre se atendieron los casos radicados directamente en Colpensiones, lo cual condujo a una disminución de 2.990 solicitudes vencidas. Para el caso de recursos, estos tuvieron una disminución de 22 casos (ver Capítulo 2.2– Cuadro 11 Panel B). La estrategia también implica resolver con prioridad las solicitudes con fechas de radicación más antiguas hasta llegar a las menos vencidas.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas  
Corte a 31 de octubre de 2014**

**Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas**

Tipo de Pendientes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
<b>Total solicitudes pensionales</b>	<b>72.216</b>	<b>65.515</b>	<b>62.716</b>	<b>57.288</b>
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>19.475</b>	<b>14.911</b>	<b>13.553</b>	<b>14.237</b>
Pensión de invalidez	1353	1357	1617	1.776
Pensión de sobrevivientes	8.077	6.871	6.660	7.202
Pensión de Vejez	10.045	6.683	5.276	5.259
<b>Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales</b>	<b>52.741</b>	<b>50.604</b>	<b>49.163</b>	<b>43.051</b>
Pensión de invalidez	2290	2304	2121	1.659
Pensión de sobrevivientes	5.839	5.644	5.798	6.760
Pensión de Vejez	44.612	42.656	41.244	34.632
<b>Total otras solicitudes</b>	<b>16.608</b>	<b>15.185</b>	<b>12.116</b>	<b>14.554</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>10.033</b>	<b>9.163</b>	<b>7.868</b>	<b>10.382</b>
Auxilios funerarios	4.954	5064	3.665	4.507
Indemnizaciones	5.079	4099	4.203	5.875
<b>Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes</b>	<b>6.575</b>	<b>6.022</b>	<b>4.248</b>	<b>4.172</b>
Auxilios funerarios	1.552	1.442	380	432
Indemnizaciones	5.023	4.580	3.868	3.740
<b>Total</b>	<b>88.824</b>	<b>80.700</b>	<b>74.832</b>	<b>71.842</b>

**Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina<sup>29</sup>**

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>16.245</b>	<b>14.616</b>	<b>13.315</b>	<b>13.196</b>
Pensión de invalidez	533	583	487	427
Pensión de sobrevivientes	5.088	4.915	4.997	5.963
Pensión de Vejez	10.624	9.118	7.831	6.806

<sup>29</sup> Los 14.311 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.

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Otras solicitudes	2.516	2.115	1.018	1.115
Auxilios funerarios	1510	1.405	366	419
Indemnizaciones	1006	710	652	696
<b>Total</b>	<b>18.761</b>	<b>16.731</b>	<b>14.333</b>	<b>14.311</b>

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en 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 2013  
Corte a 31 de octubre de 2014**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Confirmación Tiempos Públicos no cotizados al ISS		28	28
En trámite de decisión	2	929	931
Falta Documentos		59	59
Grupo Sentencias	3	1279	1282
Requiere Investigación Administrativa		10	10
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2.305</b>	<b>2.310</b>

Es pertinente aclarar que la complejidad de dichos casos, la falta de completitud documental, la solicitud de pruebas internas y el hallazgo de cumplimientos de sentencia , han hecho complejo el tema de decision de estas solicitudes que se han gestionado insistentemente con el fin de lograr su decision.

A corte 31 de octubre, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 2.310 casos, de los cuales 5 corresponden a 2012 y 2.305 a 2013.

1. Las tipologías corresponden a la siguiente descripción: Confirmación Tiempos Públicos no cotizados al ISS: Es la confirmación que se realiza a los tiempos públicos no cotizados al ISS, que se aportan mediante formatos CLEBP (Certificado Laboral de Emisión de Bono Pensional), esta confirmación dura 30 días, termino después del cual el caso entra a línea de decisión.
2. En trámite de decisión: Los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba interna para emitir la decisión.
3. Falta Documentos: Los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes, los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cc, 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.

5. Investigaciones administrativas: Son expedientes que requieren investigaciones administrativas decisivas para la decisión del caso, el trámite se realiza en un tiempo determinado por parte del contratista CYZA, una vez el proceso de investigación administrativa se surte, vuelve a la Gerencia para su decisión final.

### 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 IPs 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 octubre se ha dado respuesta completa a 159 casos y 587 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1).

#### Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial Corte a 31 de octubre de 2014

Grupos por Prioridad	Decididos	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	31-ago	30-sep	31-oct	de decisión	
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	1	0	2	18	21
Grupo 1 Mayor A 74	4	7	0	38	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	7	14	6	61	88
Grupo 1 Sin Información	1	1	0	14	16



Grupos por Prioridad	Decididos	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	31-ago	30-sep	31-oct	de decisión	
Grupo 1 Sobrevivientes	4	4	0	53	61
Grupo 1 Subsidiado	4	2	1	14	21
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>198</b>	<b>256</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	1	0	2	26	29
Grupo 2 Sobrevivientes		6	2	30	38
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>67</b>
<b>Grupo 3</b>					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	3	2	1	44	50
Grupo 3 Sobrevivientes		0	3	40	43
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>84</b>	<b>93</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	26	28	8	198	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios		1	5	9	15
Grupo 4 Indemnizaciones		10	3	42	55
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>249</b>	<b>330</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>75</b>	<b>33</b>	<b>587</b>	<b>746</b>

## 2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Esta sección tiene como objetivo reportar el cambio en el cumplimiento de las metas desde las proyecciones reportadas en los IP11 y 12, proyecciones en las cuales se basó Colpensiones para afirmar que podría poner al día las solicitudes de reconocimiento el 31 de diciembre del presente año. Desde ese momento hasta ahora dos tipos de hechos sobrevinientes afectaron esta proyección y modificaron el cumplimiento de las metas. En primer lugar, Colpensiones, cuyo objetivo principal había sido el cumplimiento de metas controlando los posibles problemas de calidad, luego de las observaciones recibidas por parte de la H. Corte y de los organismos de control, decidió poner mayor atención en la calidad de las decisiones, siendo consciente que esto afectaría la cantidad producida, es decir, el tiempo para cumplir las metas. Las decisiones tomadas para ponderar la calidad afectaron el cumplimiento de las metas, y se reportan a continuación. En segundo lugar, una serie de hechos imprevistos, que también se reportan a continuación, incrementaron el volumen de solicitudes para decidir, afectando también el tiempo para cumplir la primera meta de la entidad: poner al día el Régimen de Prima Media. En suma, en los siguientes párrafos se describen (i) las decisiones tomadas por la entidad para asegurar la calidad, y (ii) los hechos sobrevinientes que han ocurrido desde el mes de junio, cuando se solicitó el plazo anterior a la H. Corte, y en cada uno de los casos se cuantifica el efecto en tiempo para cumplir las metas.

### 2.4.1. Supuestos del modelo inicial

En el IP11 y el IP12 Colpensiones presentó la cantidad de solicitudes de reconocimiento por atender, y planteó que bajo el modelo de producción que se había proyectado, la fecha más probable para poner al día el Régimen de Prima Media sería el 31 de diciembre de 2014. Para poder proyectar la fecha en la cual las solicitudes de prestaciones en el Régimen de Prima Media se estarán atendiendo en los tiempos establecidos legalmente, se partió de los siguientes saldos de solicitudes por decidir que tenía Colpensiones en el mes de junio de 2014, las cuales ascendían a 167.799 discriminadas de acuerdo a lo presentado en el siguiente cuadro.

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Saldos de solicitudes por decidir a junio de 2014**

Concepto	Cantidad
Solicitudes vencidas del día a día	83.447
Casos pendientes de repesa	24.975
Apelaciones	28.613
Tutelas	16.208
Ajustes por calidad – Solicitudes organismos de Control	3.200
Sentencias	11.356
<b>Total</b>	<b>167.799</b>

Ahora bien, para determinar la fecha proyectada, se efectuaron los cálculos con base en supuestos de: (i) cantidades de casos de reconocimiento pendientes por atender, (ii) número de personas a cargo del proceso, y (iii) circunstancias y condiciones homogéneas a lo largo del período proyectado.

Así, dado que para el mes de junio se contaban con 694 analistas, los flujos de **entrada** y la producción (**salidas**) para cada uno de los meses se presentan en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 2.4 – Cuadro 2)

De acuerdo a dichas proyecciones, en el modelo por el lado de las **entradas** se contaba con (i) 167.799 solicitudes pendientes por decidir en junio (Cuadro 2, columna 8), (ii) los vencimientos de solicitudes (Cuadro 2, columna 2), que se proyectaron para cada mes, basados en los datos históricos, (iii) las tutelas, actuales en junio y proyectadas para los meses siguientes (Cuadro 2, columna 5), (iv) las solicitudes a resolver provenientes de los organismos de control (Cuadro 2, columna 6), y (v) las sentencias alistadas y entregadas para resolver (Cuadro2, columna 7).

En cuanto a las **salidas**, con los 694 analistas (número de personas con las que Colpensiones contaba en junio) decidiendo en la línea de producción manual (el número de decisiones por mes se presenta y proyecta en la columna 9, del Cuadro 2), y con la línea de producción automática (cuya proyección se presenta en la columna 10 del Cuadro2), en Diciembre se proyectaba que el saldo de decisiones atrasadas era cero (Cuadro 2, columna 11).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Flujos de entradas y salidas del modelo de reconocimiento**

	MODELO JUNIO 2014										
	Entradas							Salidas		Saldo	
	Saldo Inicial Mes	Vencimientos	Represa	Apelaciones	Tutelas	Organismos de control	Sentencias	Pendientes por decidir	Manuales	Automáticos	Saldo Final Mes
Junio	83.447		24.975	28.613	16.208	3.200	11.356	167.799	44.717	5.500	117.582
Julio	117.582	38.548		-	6.118	3.200	4.830	170.278	64.726	5.500	100.052
Agosto	100.052	31.844		-	5.054	1.140	3.990	142.080	60.362	5.500	76.217
Septiembre	76.217	36.872		-	5.852	1.320	4.620	124.881	67.296	5.500	52.086
Octubre	52.086	36.872		-	5.852	1.320	4.620	105.750	67.877	5.500	32.372
Noviembre	32.372	30.168		-	4.788	1.080	3.780	72.188	60.117	5.500	6.572
Diciembre	6.572	33.520		-	5.320	1.200	4.200	50.812	55.766	5.500	-

#### 2.4.2. Hechos imprevistos y otras situaciones

Ahora bien, frente al universo pendiente por decidir, al cual mensualmente se sumaron los nuevos vencimientos y se proyectó el cumplimiento de la meta, tal y como se mencionó arriba, ocurrieron **dos tipos de hechos imprevistos**, que se explican a continuación, los cuales afectan los supuestos proyectados y por ende, la fecha estimada para el cumplimiento de la meta. Afectan las metas

porque Colpensiones cuenta con una Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y una Gerencia de reconocimiento que decide sobre *todas* las solicitudes de prestaciones económicas. Es decir, como se verá más adelante, si el número de sentencias alistadas para resolver aumenta, es necesario utilizar un número de analistas que dejarían de sustanciar las otras solicitudes pendientes para resolver las sentencias. O si los organismos de control deciden que sus peticiones son prioritarias, es necesario destinar un grupo de analistas a decidir sobre estas solicitudes, dejando de decidir sobre otras solicitudes.

Es necesario señalar a la H. Corte que estos hechos, y los efectos sobre el modelo de seguimiento al cumplimiento de metas fueron reportados por Colpensiones a la Superintendencia Financiera en reunión del día cuatro (4) de noviembre de 2014.

**1. Hecho imprevisto - Efectos sobre las metas a partir de medidas adoptadas por la entidad con el objetivo de enfocarse más en la calidad que en la cantidad de decisiones proferidas**

En la audiencia pública informal del 15 de julio del presente año celebrada en la H. Corte, Colpensiones reportó que luego de un año de la declaratoria del estado de cosas inconstitucional, la entidad tramitó el universo completo de la repesa del ISS (es decir, 347.008 casos) y resolvió las solicitudes que pudo resolver dado que contaba con la información necesaria.<sup>30</sup> Hasta la audiencia pública, y dado el gran volumen de casos pendientes por resolver, Colpensiones estaba enfocado en la cantidad de solicitudes que logró tramitar con planes de choque, al tiempo que adoptó medidas para prevenir y/o corregir problemas de calidad, a través de diferentes actividades que se reportaron en los diferentes IPs, desde el IP2, hasta el IP13, en donde el capítulo de acciones para mejorar la calidad se reportó como un informe especial.

Sin embargo, luego de las recomendaciones en cuanto a calidad presentadas durante la Audiencia Pública y de adelantar análisis y validaciones internas, se tomó la decisión de solicitar a la empresa de servicios temporales la desvinculación de analistas en misión que presentaban bajo rendimiento y/o calidad deficiente. De otro lado, también se tiene que algunos analistas tomaron la decisión voluntaria de salir de la compañía.

Igualmente, se crearon los grupos de auditoría en la decisión manual y auditoría en decisión automática con el fin de garantizar un aumento en la calidad de las decisiones. De esta forma, hasta el momento, se han destinado 10 analistas a apoyo en acciones de auditoría (10 analistas que dejan de sustanciar decisiones), número que podrá variar en función de las necesidades.

---

<sup>30</sup> Del universo de solicitudes repesadas en el ISS, Colpensiones no contaba con información para resolver un universo de alrededor de 12.000 sentencias judiciales, universo que en los diferentes IPs la entidad ha reportado las razones por las cuales no se pudo resolver.

Resultado de todo lo anterior, en total se generó una disminución del 17% de la planta de personal que se encarga del estudio y sustanciación de los expedientes pensionales, situación que impacta directamente en la cantidad de decisiones que se pueden proferir, pero que buscan un aumento en la calidad de las mismas.

La disminución del personal por retiro, renuncia o cambio a de actividad a auditoría se ve reflejada en las siguientes variables:

- a. **Cambio en la cantidad de analistas en la línea de decisión:** Como se informó en el IP15 *“Con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de las decisiones, en línea con lo que han anotado los organismos de supervisión, vigilancia y control, se hizo un análisis y se tomó la decisión de desvincular personas en misión en el rol de analistas por razones de calidad y baja productividad en la línea de decisión manual”*. A lo anterior se sumó el retiro voluntario de algunos analistas y la asignación de algunos de ellos a procesos de calidad. Esto significa que en el modelo inicial del mes de junio se contaba con 694 analistas, los cuales han ido disminuyendo paulatinamente pasando a 649 para el mes de julio, a 623 para el mes de agosto, 576 para el mes de septiembre y finalmente 574 para el mes de octubre y, por ahora, mientras Colpensiones continúa seleccionando analistas, el modelo usa el mismo número de analistas actuales (574) proyectado para los meses subsiguientes. Teniendo en cuenta que el personal es el factor de mayor importancia en el modelo, el cambio en este factor, aun manteniendo los demás fijos, significa que la nueva fecha proyectada de puesta al día del régimen de prima media se mueve de diciembre a abril de 2015.
- b. **Nueva versión del liquidador y disminución de la producción luego de la Audiencia Pública:** En el mes de julio de 2014, se puso en producción una nueva versión del liquidador que modificó el modelo de revisión de los casos de estudio. Bajo este modelo, cuando el analista sustancia el proyecto de acto administrativo, este pasa a un repositorio de casos a revisar y es el sistema mismo el que asigna el caso a un revisor.

Poner esta funcionalidad en producción es positivo en términos de prevención de corrupción por cuanto evita que los analistas puedan entregar al mismo revisor los casos que sustancian. Sin embargo, como cualquier modificación y aunque se tomaron las medidas preventivas, tiene un período de ajuste en el que se van acomodando las cargas y corrigiendo situaciones. Se observó que durante las primeras semanas posteriores a la puesta en producción de esa versión, los revisores disminuyeron el promedio de casos que revisaban.

Se fueron adoptando medidas tales como reasignación, carga en la bandeja del revisor los casos que llegaban a la bolsa de revisión según cada línea de

producción, con el fin de crear la obligación de un número mínimo de revisión de casos que permita mantener un nivel productivo en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Se analizó con mucho detenimiento que la solución sería también la determinación de una meta diaria de producción para revisores. Se consideró que es inherente a esta meta el incentivo negativo de que para cumplir la meta, pasen casos a firma sin una adecuada y completa revisión, los devuelvan una y otra vez al analista sin una justificación válida. Sin meta, hacen los casos que consideren y no se requiera esfuerzo, etc.

Adicionalmente como se informó en el IP15 *“a raíz de la Audiencia Pública de seguimiento de la Corte Constitucional llevada a cabo el día quince (15) de julio de 2014, generó impacto y efectos en el comportamiento y rendimiento en el personal explicable por las observaciones relacionadas con la comisión de delitos frente a situaciones que pueden enmarcarse en errores involuntarios o meros descuidos en el análisis de los expedientes.”*

El impacto de estos dos factores se ve reflejado en la caída de la productividad que tuvo lugar en el mes de agosto de 2014, que si se toman como la única causa de la disminución del número de actos administrativos proferidos, se tiene que se afectó el promedio pasando de 4,5 actos administrativos al día por analista a 2,9, lo que representó una caída en la atención de 21.127 (actos administrativos proyectados: 60.362 VS. actos administrativos proferidos: 39.235). El efecto que genera está condición es que la fecha proyectada de puesta al día del régimen de prima media se mueve de diciembre al mes de enero de 2015.

- c. **No operación del Automático:** En el IP 15 se informó que *“No se generaron casos a través del procesamiento automático lo que afectó la producción en 5.150 casos. Lo anterior, debido a que de conformidad con los pronunciamientos de los entes de control y supervisión, respecto de los actos administrativos proferidos a través de esta herramienta, Colpensiones se encontraba revisando el procedimiento que se adelanta en este procesamiento con el fin de adoptar medidas tendientes a su mejoramiento”*. Sin embargo, esta situación que afecta puntualmente la producción de los meses de agosto y septiembre, no tendrá repercusiones en el mediano plazo, ya que la entrada en producción del sistema automático permitirá la atención en un periodo corto de los casos que se dejaron de atender en los meses anteriores.
- d. **Grupo de calidad hechos superados de tutelas:** En el mes de septiembre se creó un grupo temporal que cubre un plan de contingencia para validar posibles hechos superados de tutelas y que sirvió como piloto para la creación del modelo de

células. Este grupo estuvo fuera de la línea de producción de casos por decidir durante los meses de septiembre y octubre, por dos semanas para cada mes. Esto afectó la producción de dichos meses en 3.895 casos, los cuales se suman a los tiempos que afectan el modelo.

En conclusión, Colpensiones tomó medidas para mejorar la calidad, lo cual afectó la cantidad (es decir, el tiempo) de actos administrativos proferidos. Esto con el fin de asegurar mejor calidad en las decisiones.

Es necesario señalar que, administrativamente, tal y como se ha informado a la H. Corte, desde el inicio de la actual administración (i) se contrató personal adicional, como plan de choque, para cumplir con las metas. Este personal adicional fue seleccionado de manera focalizada, buscando profesionales con experiencia en reconocimiento, y de todas maneras se usó una curva de aprendizaje, antes de que el nuevo personal proferiera actos administrativos; (ii) se tomaron todas las medidas necesarias para mejorar la calidad en las decisiones (actividades reportadas en los diferentes IPs), sin detener la construcción de los actos administrativos, con el fin de (a) cumplir las metas, pero con (b) control de la calidad. Es decir, gerencialmente, siempre se pensó en la cantidad de actos proferidos, pero también en la calidad.

Como resultado de esto, tal y como se ha reportado a la H. Corte, se logró superar la repesa del ISS –excepto un número de sentencias, tal y como se explica en la sección de este informe que se refiere a sentencias- y de 923.863 solicitudes de reconocimiento en total (es decir, sumando la repesa del ISS y las solicitudes radicadas por ciudadanos en Colpensiones), el avance de cumplimiento en plazos ha sido del 93%. Esto controlando la calidad. Tal y como también se ha reportado a la H Corte, los problemas de calidad pueden variar entre 7 y 11% de las decisiones, en el extremo (es decir, si todos los recursos interpuestos ante Colpensiones que cambian la decisión, la cambian por problemas de calidad). Y esta medición resulta ser más baja comparando internacionalmente con indicadores como los del sistema pensional chileno, donde los problemas de calidad alcanzaron a ser en su mejor momento, de 15%, y en su peor momento, de 48%. Es decir, con problemas de calidad que Colpensiones considera razonables.

Sin embargo, con este avance (93% de las solicitudes ya han sido resueltas), y luego de resolver la repesa del ISS, que es señal de que Colpensiones está avanzando a buen ritmo y sin retroceso, la entidad tuvo que tomar decisiones para mejorar la calidad. Estas decisiones, reportadas en esta sección, afectaron la cantidad, es decir el tiempo para proferir decisiones.

El efecto más grande fue en personal. Por esto Colpensiones emprendió nuevas acciones de selección focalizada de personal, que se reportan en la sección 3.3 de este IP.

## 2. Hecho imprevisto - Otros cambios que impactan la cantidad de atención da las solicitudes de prestaciones

- a. **Aumento en el alistamiento y entrega de sentencias:** En el modelo inicial (junio – 2014) se incluyó el stock de 11.356 sentencias por resolver y se proyectó un flujo (nuevas sentencias) diario de 210 Sentencias. Sin embargo, dadas las gestiones y actividades adelantadas por la Gerencia de Defensa Judicial, a partir del mes de julio se han incrementado el número de sentencias cuyo alistamiento ha sido terminado, y por ende, se recibieron por la Gerencia de Reconocimiento en julio 15.073 sentencias (655 en promedio por día), 14.298 sentencias en el mes de agosto (752 en promedio por día) y 5.757 sentencias en el mes de septiembre (261 en promedio diario). Es decir, que los promedios proyectados fueron excedidos, lo cual tiene repercusiones directas en la producción, en la medida en que si se decide destinar analistas para proferir actos administrativos para cumplir sentencias, estos analistas dejan de proferir actos administrativos de otras peticiones.

En materia de cumplimiento de sentencias, es importante presentar la siguiente claridad:

Las sentencias son el resultado de una solicitud pensional cuya particularidad y especial importancia radica en que se trata del cumplimiento de una orden judicial. Ahora bien, para el cumplimiento de sentencias se sigue el mismo modelo de decisión definido para las demás solicitudes pensionales y se hace con el mismo personal. La diferencia es que el inicio del proceso de reconocimiento no está en la radicación del PAC, sino en el proceso de alistamiento o preparación del fallo una vez es comunicado por los jueces, que actualmente se desarrolla en la Gerencia de Defensa Judicial de la Vicepresidencia Jurídica.

En consecuencia, una vez se determina por parte de la Vicepresidencia Jurídica, que las sentencias cuentan con el lleno de requisitos y seguridades sobre su autenticidad, corresponde a la Gerencia de Reconocimiento – Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones proceder al respectivo acatamiento, cumplimiento e inclusión en nómina<sup>31</sup> lo cual, se realiza por medio del mismo personal que integra la Gerencia de Reconocimiento, es decir, el recurso humano para dar cumplimiento a las sentencias y a las solicitudes pensionales que se radican en Colpensiones es exactamente el mismo.

En consecuencia, cuando se incrementa el número de sentencias por cumplir, este número se suma al inventario de casos por decidir a cargo del personal de Reconocimiento, y por ende, el talento humano disponible se torna insuficiente.

---

<sup>31</sup> Ver Anexo 2. Proceso Cumplimiento de Sentencias.



Por tal razón, a medida que la Gerencia de Defensa Jurídica – Vicepresidencia Jurídica avanza en el alistamiento de sentencias, se incrementa el número de casos a decidir por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Así, teniendo en cuenta que desde el mes de junio de 2014 se ha venido incrementado el número de sentencias que superan la etapa de alistamiento, se aumenta a su vez, el número de casos para resolver impactando las proyecciones iniciales del modelo, y es por ello que aún si se mantienen constantes los demás factores estimados, la nueva fecha proyectada de puesta al día del régimen de prima media sería el mes de febrero de 2015.

- b. Aumento y priorización de los trámites de los entes de control:** Colpensiones decidía las solicitudes de los entes de control de acuerdo con las prioridades de la H. Corte. Por sugerencia de la Procuraduría General de la Nación, y con el objetivo de asegurar la calidad en los actos administrativos proferidos frente a las quejas de los ciudadanos interpuestos en esta entidad, la entidad decidió dentro de su línea de decisión crear un grupo específico para resolver estas solicitudes. Esto implica que analistas que estaban en la línea de decisión para cumplir con las metas de la H Corte pasaron a decidir casos de la PGN, afectando así el cumplimiento de las metas de la H. Corte. En el modelo del mes de junio para los casos de reprocesos y entes de control se había proyectado un flujo diario de 60 casos. Sin embargo, al revisar la cifra de los casos entregados por los organismos de vigilancia y control se tiene que la cifra proyectada frente a la observada se ha aumentado a 142 casos. Este factor afecta en 6.642 la cantidad total de casos que se deben atender para poner al día el régimen de prima media.
- c. Proyección flujo recursos de apelación:** En el modelo proyectado en el mes de junio, solamente se contempló el stock de apelaciones pero no se incluyó el flujo mensual cuyo promedio es de 200 recursos de apelación diario, es decir cerca de 4000 nuevos casos por mes. El resultado final al incluir el flujo mensual de apelaciones, si se mantienen constantes los demás factores, es que la nueva fecha proyectada de puesta al día del régimen de prima media sería el mes de enero de 2015.
- d. Atención Mayores de 70 años y Enfermedades Catastróficas:** De acuerdo a lo establecido en el *f.j.* No. 129 del Auto 259 de 2014, el nuevo vencimiento de las solicitudes de las personas mayores de 70 años y Enfermedades Catastróficas es de 2 meses. La aplicación de esta medida implica que en promedio, se anticipe el vencimiento de 200 casos diarios. De esta forma, el saldo inicial de solicitudes vencidas aumenta en 3.895 casos, cifra que se ve reflejada en la cantidad total de casos que se deben atender para poner al día el régimen de prima media.

- e. **Lectura de tutelas con respuestas parciales:** Con el fin de avanzar en el cumplimiento de la orden de la H. Corte de dar cumplimiento a las sentencias de tutela, en el mes de Octubre se destinaron 34 analistas durante dos semanas para dar lectura a 5.205 tutelas que contaban con respuesta parcial por parte de Colpensiones, lo cual supone que se disminuya en la decisión de un número de 1.662 de los casos que se deben atender para poner al día el régimen de prima media.

#### 2.4.3.Efectos de los hechos imprevistos

Al combinar en el modelo todos los factores anteriormente explicados, se modifica la fecha inicialmente planteada en el modelo proyectado en el mes de junio, y se tiene que adicionalmente, la fecha para poner al día el régimen de prima media depende principalmente de la cantidad de personal que se pueda ubicar contratar para suplir el que fuera retirados por temas de producción, calidad o por decisión propia. Las actividades de selección de personal se reportan en la sección 3.3 de este informe.

Como se ha informado a la Corte en los diferentes IP, la consecución de personal ha tenido múltiples dificultades, principalmente por que el mercado laboral en el tema de reconocimiento se encuentra agotado. Es así como, continuando con el trabajo actual de búsqueda e innovación en los procesos de selección, el número máximo proyectado de analistas adicionales con los que podría contar Colpensiones sería 150. A continuación se plantean las fechas de culminación tomando diferentes cantidades de analistas en la línea de decisión:

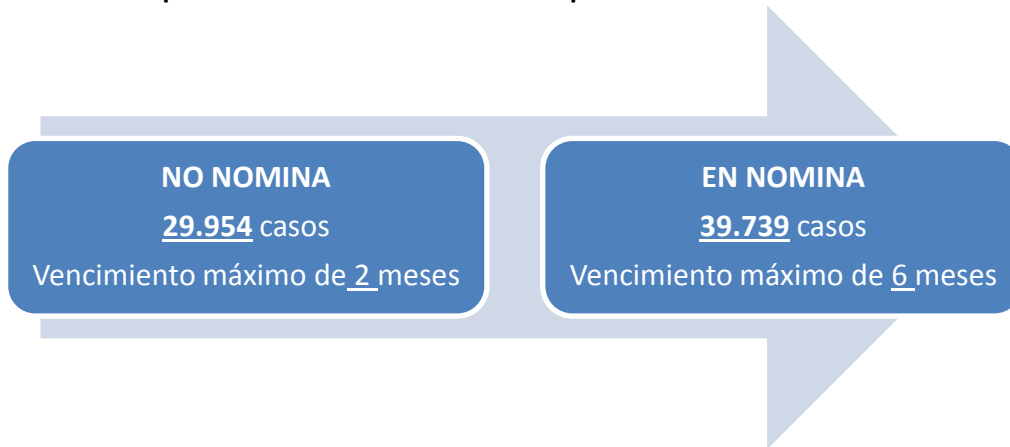
1. En caso de que sea posible ubicar y aumentar el número de analistas en 150 personas más, la fecha de culminación sería el mes de mayo de 2015.
2. En el caso de que sea posible ubicar y aumentar los analistas en 100 personas más la fecha de culminación sería el mes de junio de 2015.
3. En el caso de que sea posible ubicar y aumentar los analistas en 50 personas más la fecha de culminación sería el mes de agosto de 2015.
4. En el caso de que no sea posible ubicar y aumentar los analistas la fecha de culminación sería el mes de octubre de 2015.

#### 2.4.4.Avances proyectados al mes de diciembre de 2014

Al mes de diciembre, a pesar que se disminuyó la cantidad de analistas para aumentar la calidad, y recibir más solicitudes entre sentencias, tutelas y ajustes por calidad, Colpensiones logrará cubrir el 94% de las solicitudes vencidas de reconocimiento, y quedarán pendientes las cantidades de solicitudes que se presentan a continuación: (i) 29.954 casos de solicitudes de personas que no están incluidas en la nómina de pensionados, es decir, solicitudes de pensiones por primera vez, o recursos frente a actos administrativos que no conceden una pensión. Todos estos casos tendrán

dos meses o menos de vencimiento, y 39.739 casos de solicitudes de ciudadanos que están en nómina de pensionados, es decir, que ya se les resolvió la solicitud e interpusieron un recurso o solicitaron una reliquidación de la decisión. Ninguno de estos casos tendrá un vencimiento de más de seis meses. (Ver Capítulo 2.4 – Gráfico 1)

**Capítulo 2.4 - Gráfico 1. Solicitudes pendientes a diciembre de 2014**



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

En este punto se informa a la H. Corte Constitucional el avance en la gestión de corrección de historia laboral que adelanta Colpensiones. 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 internas y externas. Las solicitudes consideradas internas son aquellas que realiza la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y las requeridas por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS-. Las solicitudes de corrección de historia laboral consideradas como 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.

Dado que los datos 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 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 las historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

Así las cosas, se informa a la H. Corte Constitucional que al corte del 31 de Octubre de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 1.678.977 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012; 832.230 en el 2013; y en el desarrollo del año 2014 se han recibido 741.695. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.603.550 solicitudes, quedando en gestión al cierre del mes 75.427 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 95.5%. (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 a 31 de octubre de 2014**

	Acumulado a jul-14	% acumulado a jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% Oct-14
<b>Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL</b>								
<b>Para trámites de reconocimiento represa ISS</b>		15%		14%		14%		13%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
Total recibidas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	

	Acumulado a jul-14	% acumulado a jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% Oct-14
Decididas durante el mes	223.239		0		0		0	
<b>Total decididas del ISS</b>	<b>223.239</b>		<b>223.239</b>		<b>223.239</b>		<b>223.239</b>	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
<b>Para trámites de reconocimiento Colpensiones</b>		<b>18%</b>		<b>18%</b>		<b>19%</b>		<b>19%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	268.448		22.796		17.698		12.353	
<b>Total radicadas</b>	<b>268.448</b>		<b>291.244</b>		<b>308.942</b>		<b>321.295</b>	
Decididas durante el mes	249.862		15.275		25.356		12.674	
<b>Total decididas</b>	<b>249.862</b>		<b>265.137</b>		<b>290.493</b>		<b>303.167</b>	
Pendiente por decidir al corte	18.586		26.107		18.449		18.128	
<b>Para trámites de BEPS Colpensiones</b>		<b>20%</b>		<b>21%</b>		<b>20%</b>		<b>20%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	294.769		34.630		0		0	
<b>Total radicadas</b>	<b>294.769</b>		<b>329.399</b>		<b>329.399</b>		<b>329.399</b>	
Decididas durante el mes	275.468		8.523		26.610		5.375	
<b>Total decididas</b>	<b>275.468</b>		<b>283.991</b>		<b>310.601</b>		<b>315.976</b>	
Pendientes por decidir al corte	19.301		45.408		18.798		13.423	
<b>Solicitudes externas radicadas por los ciudadanos</b>								
<b>Solicitudes radicadas en el ISS</b>		<b>13%</b>		<b>12%</b>		<b>12%</b>		<b>12%</b>
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
<b>Total recibidas del ISS</b>	<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
<b>Total decididas del ISS</b>	<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>		<b>197.927</b>	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
<b>Trámites de CHL radicados en Colpensiones</b>		<b>30%</b>		<b>30%</b>		<b>30%</b>		<b>31%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	451.013		27.815		21.682		18.481	
<b>Total radicadas</b>	<b>451.013</b>		<b>478.828</b>		<b>500.510</b>		<b>518.991</b>	
Decididas durante el mes	429.138		19.179		17.511		16.732	
<b>Total decididas</b>	<b>429.138</b>		<b>448.317</b>		<b>465.828</b>		<b>482.560</b>	
Pendientes por decidir al corte	21.875		30.511		34.682		36.431	
<b>PQRS</b>		<b>2%</b>		<b>2%</b>		<b>2%</b>		<b>3%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	36.183		1.960		2.192		2.408	
<b>Total radicadas</b>	<b>36.183</b>		<b>38.143</b>		<b>40.335</b>		<b>42.743</b>	
Decididas durante el mes	33.033		682		3.634		1.710	

	Acumulado a jul-14	% acumulado a jul-14	ago-14	% ago-14	sep-14	% sep-14	oct-14	% Oct-14
Total decididas	33.033		33.715		37.349		39.059	
Pendientes por decidir al corte	3.150		4.428		2.986		3.684	
<b>Tutelas</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>2%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	21.331		1.635		1.344		1.925	
Total radicadas	21.331		22.966		24.310		26.235	
Decididas durante el mes	21.096		1.754		1.360		2.006	
Total decididas	21.096		22.850		24.210		26.216	
Pendientes por decidir al corte	235		116		100		19	
<b>Correspondencia</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>
Nuevas Radicaciones en el mes	17.141		534		779		694	
Total radicadas	17.141		17.675		18.454		19.148	
Decididas durante el mes	13.448		1.333		314		311	
Total decididas	13.448		14.781		15.095		15.406	
Pendientes por decidir al corte	3.693		2.894		3.359		3.742	
<b>Total Mensual</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>
recibidas en el mes	1.510.051		89.370		43.695		35.861	
Total Acumulado Solicitudes Recibidas	1.510.051		1.599.421		1.643.116		1.678.977	
Decididas durante el mes	1.443.211		46.746		74.785		38.808	
Total Acumulado Solicitudes Decididas	1.443.211		1.489.957		1.564.742		1.603.550	
Total Acumulado pendientes por decidir	66.840		109.464		78.374		75.427	

Como se observa en el cuadro anterior, en el mes de octubre de 2014 fueron corregidas 38.808 historias laborales a saber: (i) 12.674 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 16.732 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 9.402 relacionados con otros trámites discriminados de la siguiente forma: BEPS (5.375), PQRS (1.710), Tutelas (2.006) y por Correspondencia (311) 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 octubre de 2014, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 321.295 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 303.167 para un cumplimiento del 94%. Para en el mes de octubre de 2014 fueron recibidas 12.353, atendidas 12.674 y continúan en trámite 18.128.

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

Dentro de los programas que administra la entidad, se encuentran 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 329.399 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 315.976, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 96%. En el mes de octubre de 2014 fueron atendidas 5.375, y queda un saldo por atender de 13.423.

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

Colpensiones contempla dentro de su esquema de operación diferentes trámites, con los cuales los ciudadanos buscan un canal de comunicación en donde se den respuesta a sus requerimientos. A continuación se presentan la gestión por cada uno de los trámites.

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

En lo que relacionado a los trámites de corrección de historia laboral requeridos por los ciudadanos expresamente, se informa a la H. Corte que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 518.991 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 482.560, logrando un nivel de cumplimiento del 93%. Específicamente en el mes de octubre de 2014 fueron radicadas 18.481, se atendieron 16.732, y quedó un saldo por resolver de 36.431. 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 noviembre.

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento**

**Corte octubre de 2014**

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	16.910
2 meses	10.732
3 meses	4.862
4 meses	1.459
5 meses	878
6 meses	1023
7 meses	410
8 meses	78
9 meses	55
10 meses	11
11 meses	5
12 meses	1
13 meses	3
14 meses	0
15 meses	4
<b>Total</b>	<b>36.431</b>

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

Durante toda la operación se han recibido un total de 42.743 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 39.059, alcanzando un nivel de respuesta del 91%. Para el mes de octubre se recibieron 2.408 solicitudes, fueron resueltas 1.710 y se encuentran en trámite 3.684.

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado por este concepto 26.235 casos y se han atendido un total de 26.216 logrando un nivel de cumplimiento del 99.9%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En octubre se recibieron 1.925 solicitudes y se gestionaron 2.006 quedando por resolver 19 casos. Es pertinente aclarar que fueron solucionados un mayor número de casos en el mes con relación a los recibidos, porque en el mes de septiembre de 2014 quedó un saldo en gestión de 100 tutelas.



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

En el corrido de la operación se han radicado 19.148 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 15.406, alcanzando un cumplimiento del 80%. En el mes de octubre se recibieron 694 casos, se solucionaron 311 solicitudes y queda un saldo de 3.742 requerimientos por gestionar.

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

Debido al desborde de requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L, que al corte del 30 de Septiembre de 2014 ascendía a 698.437 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 este año, 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 y octubre de 2014, se han presentado 51.438 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 663.755 solicitudes atendidas hasta el 30 de septiembre, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 92.3% se ha solucionado en debida forma y el 7.7% han 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 a octubre de 2014**

Mes	Cantidad
Acum enero-mayo	30.569
Junio	1.253
Julio	6.629
Agosto	3.538
Septiembre	3.483
Octubre	5.966
<b>Total</b>	<b>51.438</b>

## 2.6. Parámetros de evaluación de actos administrativos que generan reprocesos

### 2.6.1. No reconocimiento y pago de retroactivo pensional

Como se mencionó en el IP15<sup>32</sup>, el retroactivo pensional se genera una vez se da el cumplimiento de las directrices sobre la aplicación de la normatividad y la aplicación que de las mismas se sigue a través de las reglas de negocio establecidas en la Circular Básica 01 de 2012 de Colpensiones para cada una de las casuísticas específicas, es decir, el derecho al reconocimiento y pago del retroactivo depende de la calidad del cotizante (si es un empleado dependiente, independiente o servidor público) y de su condición.

Se concluye de lo anterior, que el reconocimiento del retroactivo depende de circunstancias exógenas a Colpensiones, siendo el asegurado quien tiene la información y por ende la carga de la prueba para cada caso en concreto, pues es de su resorte informar y por tanto acreditar que se ha producido el retiro del Sistema General de Pensiones, para tener derecho al reconocimiento y pago del retroactivo.

### 2.6.2. Actos administrativos que niegan el derecho existiendo fallo ordinario o contencioso que ordena su reconocimiento

En el IP15<sup>33</sup> se informó que Colpensiones, profirió actos administrativos en los cuales se indicaba: “abstenerse de cumplir el fallo...”. Estos actos administrativos se emitieron con el fin de salvaguardar los dineros públicos y evitar que se incurriera en un doble pago debido a que en dichos casos, existía proceso ejecutivo en curso o no se contaba con información que pudiera desvirtuar la inexistencia del mismo y/o el cumplimiento de las órdenes judiciales correspondía a pagos únicos (indemnizaciones, auxilios, pagos a herederos) sobre los cuales no se contaba con información para determinar si había generado el pago con anterioridad.

Para corregir la situación presentada, la Vicepresidencia Jurídica de Colpensiones emitió la Circular No. 11 del 23 de julio de 2014, por medio de la cual se imparten instrucciones para el cumplimiento de las sentencias condenatorias en contra de la entidad en materia de reconocimiento de prestaciones, situación que fue posible en la medida en que la entidad ahora cuenta con información relativa a procesos judiciales, sentencias y pagos, la cual ha sido complementada y ajustada.

Teniendo en cuenta las instrucciones impartidas en la Circular mencionada, desde el mes de agosto no se emite ningún acto administrativo en el que Colpensiones se abstenga de dar cumplimiento a las sentencias ordinarias hasta obtener la completitud de la información.

<sup>32</sup> Ver IP15, sección 2.6, página 44.

<sup>33</sup> Ver IP15, sección 2.6, página 46.

Adicionalmente, con el fin de dar alcance a los actos administrativos en lo que se habían proferido resoluciones que no daban cabal cumplimiento a la orden judicial, en el mes de octubre se realizó un trabajo operativo de identificación de estos casos a través de una revisión manual que permitió depurar uno a uno los actos administrativos de cumplimiento de sentencia para lograr identificar el universo a reprocesar.

Como resultado de esta labor se logró identificar que tan solo en 636 casos, los actos administrativos se abstenían de dar cumplimiento a la orden judicial. De igual manera, estos 636 serán revisados y ajustados, para dar cabal cumplimiento a la orden judicial.

De conformidad con lo expuesto, en el mes de noviembre se iniciará un plan de acción con estos casos para empezar a trabajarlos de forma paulatina, reprocesándolos mensualmente por grupos hasta corregir la totalidad de los mismos.

### 2.6.3. Actos administrativos que ordenan el reconocimiento del derecho solicitado pero no ingresan de manera real y efectiva a la nómina de pensionados

Colpensiones realiza el registro en la nómina de Pensionados a través de sus aplicativos, de las prestaciones económicas como una parte integral del proceso de reconocimiento. Sin embargo, las inconsistencias que se presentan dentro del proceso tecnológico de ingreso a la nómina en el que hay casos que no ingresan efectivamente a la nómina se encuentra en plan de mejoramiento y desarrollo por parte de la Gerencia de Reconocimiento, la realización del requerimiento funcional al proveedor se realizará en el mes de noviembre.

Para solucionar los casos que se presentan, la Gerencia de Reconocimiento ha dispuesto el Grupo de Reprocesos, explicado en el IP15<sup>34</sup> que se encuentra encargado de superar las inconsistencias generadas con posterioridad a la emisión del acto administrativo, lo cual, permite asegurar los derechos fundamentales de los ciudadanos y hace parte fundamental del proceso de Calidad adelantado por Colpensiones.

---

<sup>34</sup> Ver IP15, sección 2.6, página 48.

### 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 con respecto a la información presentada en el mes de septiembre en el IP15<sup>35</sup>. A continuación (ver Capítulo 3.1 – Gráfico 1) se presentan las actividades desarrolladas en el centro de datos en el mes de octubre, las cuales estuvieron orientadas al afinamiento de la plataforma tecnológica y la mejora de la calidad del servicio.

**Capítulo 3.1 – Gráfico 1. Actividades desarrolladas en el mes de octubre de 2014**



<sup>35</sup> Ver IP15, sección 3.1, páginas 50 - 51.

### 3.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, de acuerdo a la información presentada en el mes de octubre en el IP15<sup>36</sup> y en los informes previos (septiembre en el IP14<sup>37</sup>, agosto en el IP13<sup>38</sup>, julio en el IP12<sup>39</sup>, junio en el IP11<sup>40</sup>, mayo en el IP10<sup>41</sup>, IP9<sup>42</sup> de abril, IP8<sup>43</sup> de marzo de 2014, IP7<sup>44</sup> de febrero de 2014 e IP6<sup>45</sup> de enero de 2014).

De acuerdo a lo anterior, se confirma que los contratos de arrendamiento de la infraestructura utilizada actualmente, presentan vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014, 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

Tal como se reportó en el IP15<sup>46</sup>, Colpensiones cuenta con un cupo de 1.380 trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales<sup>47</sup> (EST) distribuidos en las diferentes áreas de la empresa, con el propósito fundamental de dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte en los Autos 110 y 320 de 2013, especialmente para finiquitar los trámites provenientes de la represa del ISS. Con la expedición del Auto 259 de 2014, se hizo necesario mantener el mismo cupo de trabajadores en misión con el propósito de poner al día el Régimen de Prima Media, en relación con los trámites a cargo de Colpensiones. En el Cuadro 1 se presenta el estado de contratación de los 1.380 trabajadores en misión en el mes de octubre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

<sup>36</sup> Ver IP15, Sección 3.2, Página 51.

<sup>37</sup> Ver IP14, Sección 3.2, Página 35.

<sup>38</sup> Ver IP13, Sección 3.2, Página 51.

<sup>39</sup> Ver IP12, Sección 4.2, Página 123.

<sup>40</sup> Ver IP11, Sección 4.2, Página 136.

<sup>41</sup> Ver IP10, Sección 3.2, Página 27.

<sup>42</sup> Ver IP9, Sección 3.2, Página 27.

<sup>43</sup> Ver IP8, Sección 3.2, Página 33.

<sup>44</sup> Ver IP7, Sección 3.2, Página 33.

<sup>45</sup> Ver IP6, Sección 3.3, Páginas 19, 20 y 21.

<sup>46</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

<sup>47</sup> El suministro de trabajadores en misión lo ejecuta la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A. a través del Contrato No. 053 de 2014.

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	405	95	81%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	314	6	98%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	58	2	97%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	434	66	87%
<b>Total General</b>	<b>1.380</b>	<b>1.211</b>	<b>169</b>	<b>88%</b>

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

De los 1.380 trabajadores en misión autorizados para el cumplimiento de los Autos 110 y 320 de 2013, y que se hace necesario continuar con su contratación como se señaló anteriormente para poner al día el Régimen de Prima Media en relación con los trámites propios de Colpensiones, se encuentran contratados 1.211 presentando un porcentaje de contratación de 88%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 110 de 2013, presenta el 98% de contratación, esto es 314 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320, se encuentran provistos 434 cargos que significa un porcentaje de contratación del 87%.

El 30 de octubre se solicitó a la Junta Directiva de Colpensiones, la autorización de ampliar el cupo de trabajadores en misión en 150 para el próximo contrato, que espera celebrarse con una EST, y cuya fecha proyectada de inicio se ubica el 11 de diciembre de 2014.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de octubre de 2014 del personal en misión requerido por las dependencias directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, que desde el mes de agosto 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 solamente de las áreas con cumplimiento de metas – Octubre 2014**

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	895	768	127	86%

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Gerencia Nacional de Nómina	46	46	0	100%
Gerencia Nacional de Operaciones	162	147	15	91%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	114	108	6	95%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	24	3	89%
<b>Total General</b>	<b>1.244</b>	<b>1.093</b>	<b>151</b>	<b>88%</b>

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión solamente de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para dichas áreas se ubica en el 88%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de octubre se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

Al corte, la única dependencia que no cuenta con vacantes es la Gerencia Nacional de Nómina. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 95% de cupos provistos y la Gerencia Nacional de Operaciones 91%. La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 89% de provisión del total de trabajadores en misión asignados.

De las 15 vacantes de la Gerencia Nacional de Operaciones, se espera su contratación a más tardar el 14 de noviembre, puesto que la Empresa de Servicios Temporales se encuentra en proceso de reclutamiento y selección para que Colpensiones señale los candidatos seleccionados, una vez se realicen las respectivas entrevistas. Frente a las 3 vacantes de la Gerencia Nacional de PQRS, se espera la vinculación a más tardar el 12 de noviembre. Por su parte, de las 6 vacantes de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, 5 esperan ser provistas en la segunda semana del mes de noviembre.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 86% y el mayor número de vacantes, que se ubica en 127 y de las que nos ocuparemos más adelante; se observa un avance importante en la consecución de personal en misión no solo para esta área, sino en general, en la contratación del cupo total de trabajadores en misión.

Tal como se presentó en el IP15<sup>48</sup> y en razón a las limitaciones que presenta el mercado laboral, frente a la escases de personas con el conocimiento y la experiencia en reconocimiento de

<sup>48</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 55.

prestaciones económicas, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado las 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 octubre:

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

Para el mes de octubre de acuerdo al compromiso adquirido de procesar 540 hojas de vida, 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– Octubre 2014**

Estado del Proceso	No. Candidatos
Hojas de vida evaluadas	552
No cumplen con perfil	162
Cumplen con perfil	390
No superan prueba de conocimientos	176
Entrevista Colpensiones	214
No superan Entrevista Colpensiones	151
Superaron Entrevista Colpensiones	63
Contratados	59

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

Para el mes de octubre, de las 552 hojas de vida reclutadas cumplieron con el perfil requerido 390, de las cuales fueron entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 214 y finalmente fueron contratados para el área 59 trabajadores en misión en el mes de estudio.

Los 151 candidatos que no superaron la entrevista con Colpensiones, serán tenidos en cuenta para hacer parte del “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen”, estrategia implementada durante el mes de octubre de 2014, por la Vicepresidencia de Talento Humano y que se esperarían contratar como trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones después del 20 de noviembre de 2014, si superan la evaluación del programa de entrenamiento del “Semillero”.



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.

2. Identificación de trabajadores oficiales y en misión de las dependencias de Colpensiones, con experiencia en reconocimiento de prestaciones económicas

Del análisis del personal que ya presta sus servicios a Colpensiones, trabajadores oficiales y en misión, con experiencia en reconocimiento de pensiones del Régimen de Prima Media que pudiera ser ubicado de manera temporal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con el propósito de adelantar las funciones de sustanciación o de liquidación, se identificaron 34 trabajadores que cumplen el perfil, 28 oficiales y 6 en misión, tal como se presenta en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Trabajadores oficiales y en misión que cumplen con el perfil requerido para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones**

Dependencia	Trabajadores Oficiales	Trabajadores en Misión
Gerencia Nacional Doctrina	1	0
Regional Eje Cafetero	1	0
Regional Santanderes	1	0
Vicepresidencia Planeación y Riesgos	1	0
Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos	1	0
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	23	3
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	0	3
<b>Total General</b>	<b>28</b>	<b>6</b>

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

De los trabajadores oficiales y en misión ya vinculados, se procedió con todas las dependencias a gestionar la aprobación para el traslado temporal del personal que cumple requisitos. Del ejercicio se obtuvo como resultado que 7 trabajadores entre oficiales y en misión fueron aprobados para ser trasladados. Las razones fundamentales para no ser aprobados los traslados de los 24 trabajadores restantes obedece a cargas de trabajo en sus dependencias de una parte y de otra, que los trabajadores realizan responsabilidades de coordinación de Grupos Internos de Trabajo. En el Cuadro 5 se muestra el resultado final del ejercicio. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Trabajadores oficiales y en misión autorizados para trasladar a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones**

Tipo de Trabajador	Dependencia	Distribución
Oficial	Vicepresidencia Planeación y Riesgos	1
	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	2
	Regional Eje Cafetero	1
En Misión	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	3
<b>Total General</b>		<b>7</b>

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

Los traslados de estos 7 trabajadores se harán efectivos a partir del 4 de noviembre. Por lo tanto, ya se han adelantado las gestiones administrativas necesarias para hacer efectivos dichos traslados temporales. Es importante aclarar que los 2 trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones estaban desempeñando actividades diferentes a sustanciación y liquidación de prestaciones, por lo que a partir del 4 de noviembre se dedicarán tiempo completo a estas actividades.

3. Estructuración del “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen”

Tal como se reportó en el IP15<sup>49</sup>, para la consecución de candidatos profesionales con la formación y experiencia requerida por Colpensiones, para la vinculación y posterior desempeño en el ejercicio de puestos de trabajo sobre reconocimiento de prestaciones económicas y especialmente en lo que refiere al Régimen de Prima Media, se definió como estrategia la conformación del “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen” a través del cual se reclutan egresados, estudiantes entre VIII a X semestre y estudiantes en etapa de práctica de las facultades de derecho para formarlos y entrenarlos en dichas temáticas, y que estos se constituyan en una fuente de reclutamiento de candidatos a vincular y de este modo cubrir las necesidades de personal que demande la empresa. Para ello se han adelantado las siguientes líneas de acción

**A. Identificación de Universidades con Facultades de Derecho, en Bogotá:** Se ingresó al SNIES – Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, con el fin de identificar Universidades y Programas Académicos en Derecho, y de este ejercicio se construyó una base de datos<sup>50</sup>. Se prosiguió a informar mediante oficio, a los Decanos de estos

<sup>49</sup> Ver IP15, Sección 3.3, página 57.

<sup>50</sup> Se identificaron 30 instituciones de educación superior: Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario; Corporación Universitaria De Ciencia Y Desarrollo – Uniciencia; Corporación Universitaria De Colombia Ideas; Fundación Universidad

programas, acerca de la estrategia de implementación del “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen”, con el propósito de hacerlos partícipes mediante el suministro directo de personal de egresados, estudiantes entre VIII a X semestre y estudiantes en etapa de práctica de las facultades, que estuvieran interesados en formar parte del “Semillero” y participar del programa de entrenamiento constituido para tal fin.

La comunicación con los Decanos de las facultades interesadas, se ha mantenido de manera permanente con el objetivo de ampliar la información y explicar con mayor profundidad el propósito del “Semillero” y su programa de entrenamiento.

- B. Recepción y Reclutamiento de Candidatos.** A través de las Facultades de Derecho de las Universidades contactadas, se hizo la recepción de candidatos para ser reclutados y formarlos en el “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen”. Las Universidades hicieron entrega de hojas de vida, algunas de ellas con documentación anexa (Cédula de Ciudadanía, Certificados de Estudios, Certificado de Afiliación a EPS). Acto seguido, se realizó la revisión de hojas de vida con la respectiva documentación, con el fin de verificar si estos candidatos reunían los requisitos mínimos exigidos para vincularse a dicha estrategia. De este ejercicio, se hizo el levantamiento de la base de datos de candidatos reclutados.

En el Cuadro 6 se presentan los principales resultados de la gestión adelantada durante el mes de octubre para la presente estrategia (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Reclutamiento candidatos para implementar la estrategia “Semillero en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y sustanciación jurídica en este Régimen”**

Estado del Proceso	No. Candidatos
Hojas de Vida Reclutadas (candidatos)	103
Candidatos con documentos completos	41
Candidatos con documentos parciales	62

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

Autónoma De Colombia -FUAC-; Fundación Universidad De Bogotá - Jorge Tadeo Lozano; Fundación Universitaria Agraria De Colombia -UNIAGRARIA-; Fundación Universitaria Cervantina San Agustín - Unicervantina San Agustín; Fundación Universitaria Los Libertadores; Fundación Universitaria San Martín; Politécnico Gran Colombiano; Pontificia Universidad Javeriana; Universidad Antonio Nariño; Universidad Católica De Colombia; Universidad Cooperativa De Colombia; Universidad De Ciencias Aplicadas Y Ambientales UDCA; Universidad De La Sabana; Universidad El Bosque; Universidad Externado De Colombia; Universidad La Gran Colombia; Universidad INCCA De Colombia; Universidad Libre; Universidad Manuela Beltrán-UMB-; Universidad Militar-Nueva Granada; Universidad Nacional De Colombia; Universidad Santo Tomás; Universidad Sergio Arboleda; Universidad-Colegio Mayor De Cundinamarca; Corporación Universitaria Republicana; Universidad De San Buenaventura; Universidad De Los Andes.

De los 103 candidatos que fueron reclutados al proceso a partir del contacto con las Universidades, poseen el siguiente nivel académico: 63 son egresados, 37 son estudiantes con terminación de materias y otros entre VIII y X semestre, de los cuales 3 de ellos son estudiantes para realizar prácticas.

La presente estrategia fue enriquecida en la medida en que se le adicionaron, 85 candidatos que presentaron proceso de reclutamiento, preselección y selección a través de la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A. y con Colpensiones, los cuales habían presentado pruebas técnicas y/o entrevista técnica, pero obteniendo puntajes cercanos a los mínimos exigidos (por debajo de 21).

Lo anterior, determina un total en la primera etapa, de 103 candidatos reclutados directamente a través de la Universidades y 85 reclutados directamente a través de la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A, para un total de 188 potenciales candidatos para formar el “Semillero en Régimen de Prima Media”

Adicionalmente, con el propósito de contar con estos talentos preparados para desempeñarse con excelencia y cero errores, con altos niveles de productividad, y estándares de calidad, en los puestos de trabajo de las áreas misionales de la Empresa, y alcanzar la metas propuestas como también, cumplir oportunamente con las órdenes dispuestas en el Auto 259 de 2014 de la H. Corte, durante el mes de octubre se definió con exactitud el “Programa de Entrenamiento de los Profesionales en Derecho” que harán parte del “Semillero” y que recibirán entrenamiento durante dos semanas tiempo completo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con una hora de almuerzo, lo que significa una intensidad de 73 horas, sin remuneración ya que no implica vinculación alguna con la Entidad desde el punto de vista laboral y contractual.

En el Cuadro 7 se presentan los contenidos académicos del Programa, los cuales fueron definidos y estructurados en equipo entre las Vicepresidencia de Talento Humano y las demás Vicepresidencias de la Entidad (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

**Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Programa de Entrenamiento Profesionales en Derecho – Semillero en Régimen de Prima Media**

Módulo	Temáticas	Intensidad Horaria	Dependencia Responsable
BEPS	Introducción a BEPS	1	Vicepresidencia BEPS
	Modelo de Servicio BEPS	1	
Cromasoft	Manejo Aplicativo	8	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
Defensa Judicial	Procedimientos	1	Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General
	Tutelas	2	

Módulo	Temáticas	Intensidad Horaria	Dependencia Responsable
Doctrina	Víctimas de la violencia	2	
	Circulares Colpensiones	2	
Equipos De Trabajo	Conceptos y Lineamientos Colpensiones	4	Vicepresidencia de Talento Humano
Gestión De Riesgos	SARO	2	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
	SARLAFT	2	
RPM Colpensiones	Introducción al RPM	2	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones
	Pensiones de Alto Riesgo	2	
	Pensión de Vejez	6	
	Pensión de Sobrevivientes	2	
	Pensión Familiar y Convenios Internacionales	2	
	Pensiones de Invalidez	2	
	Liquidación de Pensiones	2	
	Traslado de Fondos	2	
	Modelo de Reconocimiento RPM Colpensiones	3	
	Medicina Laboral	3	
	Nómina de Pensionados	4	
	Pensiones compartidas	2	
	Pensiones Conmutadas	6	
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social	2	Vicepresidencia de Talento Humano
	Sistema Pensional en Colombia	2	
	Nociones básicas de Calculo Actuarial	2	
	PQRS	2	
	Financiación de las Pensiones Prima Media	2	

El programa se estructuró teniendo en cuenta objetivos, contenidos, formadores, metodologías pedagógicas, ayudas didácticas, aulas de clase, y evaluación (medición de la eficacia y por ende, curva de aprendizaje). Para los formadores, se escogieron 19 servidores públicos de Colpensiones, que hacen parte de equipo de “Formador de Formadores” del Programa de Gestión del Conocimiento de la Vicepresidencia de Talento Humano – Gerencia Nacional de Desarrollo de Talento Humano de Colpensiones.

Por otra parte, por iniciativa de la Universidad Corporación Universitaria de Colombia IDEAS, se cuenta con 2 aulas de clase para el desarrollo y apoyo al programa. Una vez desarrollados los contenidos curriculares del programa, los candidatos serán evaluados de tal manera que se pueda establecer la línea de aprendizaje alcanzada, así mismo, se certificará a los candidatos que participen en el mismo.

El “Programa de Entrenamiento Profesionales en Derecho” que hace parte del “Semillero en Régimen de Prima Media” tendrá lanzamiento con el primer grupo de candidatos a formar de 130<sup>51</sup> personas seleccionadas, desarrollándose las 73 horas de estructura curricular, entre el 4 y 18 de Noviembre de 2014.

De otra parte, en el Cuadro 8 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 8)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 8. 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	13	21
Trabajadores en Misión	150	163
<b>Total General</b>	<b>163</b>	<b>184</b>
% Total	47%	53%

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

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 47%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 53% del total de trabajadores.

Ahora bien, en el Cuadro 9 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de octubre. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 9)

<sup>51</sup> 45 seleccionados de las Universidades y 85 seleccionados a través de la Empresa de Servicios Temporales.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de octubre 2014**

Dependencia	No. trabajadores capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo de Apelaciones	62
Gerencia Nacional de Nómina	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	11
Gerencia Nacional de Operaciones	2
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
<b>Total General</b>	<b>75</b>

Fecha de corte: 31 de octubre de 2014

Frente a la participación en las jornadas de socialización organizacional a los trabajadores en misión de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la HCC, de acuerdo con los ingresos presentados en el mes de octubre el mayor número de personal capacitado se presenta en la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones con 62, seguida por Gerencia Nacional de Defensa Judicial con 11, y 2 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

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

Durante el mes de octubre de 2014, Colpensiones reporta las siguientes novedades en relación con el talento humano que trabaja en la línea de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento:

**1. Vinculación de analistas a la línea de decisión en octubre de 2014**

Debido a la solicitud a la empresa de servicios temporales para la terminación de la relación laboral de 84 personas en el rol de analistas de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en los meses de julio a septiembre, como se mencionó en el IP15<sup>52</sup>, fue necesario implementar entre las Vicepresidencias de Talento Humano y Beneficios y Prestaciones Económicas, una serie de actividades conjuntas para mitigar el impacto en la producción por la disminución del personal.

<sup>52</sup> Ver IP15, sección 3.3.2 página 63.

Dentro de las actividades mencionadas en el párrafo inmediatamente anterior, se destacan:

- i) A través de la empresa de servicios temporales, se adelanta un proceso de convocatoria y entrevistas. Como resultado de esta labor, se ha logrado citar a un proceso de selección a 226 profesionales en derecho con un año de experiencia en sustanciación de pensiones o temas a afines, que adelantan pruebas de selección y de conocimiento. Surtida dicha etapa, se procedió a la vinculación de 59 personas que ingresaron los días 15, 22 y 28 de octubre de 2014.

Al total del personal vinculado a través de la empresa de servicios temporales, se les brindó capacitación teórica por parte de la Gerencia Nacional de Doctrina y capacitación práctica por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Es importante dejar presente que a pesar de lo anterior, para estos analistas se tiene contemplado una etapa de curva de aprendizaje de 2 a 3 meses, durante los cuales su nivel de productividad en la línea de decisión de prestaciones económicas va incrementando hasta llegar al mismo nivel de los analistas con mayor antigüedad.

- ii) Identificación de trabajadores oficiales de Colpensiones y en misión que prestan sus servicios a la entidad y que cuentan con formación o experiencia idóneas para apoyar la línea de decisión de prestaciones económicas de Gerencia Nacional de Reconocimiento de las cuales se identificaron 5 personas de áreas diferentes a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en los roles de liquidador y analista que en la actualidad se encuentran en procedimiento de traslado, para que temporalmente colaboren con la gestión de reconocimiento de prestaciones económicas.
- iii) Proceso de entrevista y reclutamiento de recurso humano con perfil de liquidadores de pensiones que estarán encargados de apoyar el proceso de cumplimiento de sentencias ordinarias conforme a las observaciones que realizaron la Procuraduría General de la Nación y la H. Corte, en cuanto al cumplimiento de sentencias ordinarias inicialmente reconocidas sin el pago del retroactivo, lo que en Colpensiones se denomina “a corte de nómina”.

Expuestas las anteriores novedades, el siguiente cuadro presenta el resumen de la ubicación de los 59 analistas vinculados a la línea de decisión de prestaciones económicas y su distribución en los grupos internos de Vejez I, II, IV apoyo I, sobrevivientes y Cumplimiento de fallos; para un total de 59 analistas incorporados entre el 15 y el 28 de octubre de 2014. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 10)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 10. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en octubre de 2014**

Ingresos en octubre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
1ª vinculación	14	15/10/2014	Vejez I, Cumplimiento de fallos



Ingresos en octubre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
2ª vinculación	28	22/10/2014	Vejez II, Apoyo II, Reprocesos, Sobrevivientes I
3ª vinculación	17	28/10/2014	Vejez II, Apoyo II, Reprocesos, Sobrevivientes I
<b>Total</b>	<b>59</b>		

## 2. Traslado, de analistas, y movimiento de grupos internos de trabajo

- i) Traslado de analistas: Debido a que de los 59 analistas en misión contratados en octubre de 2014, 41 ingresaron al grupo interno de trabajo de reprocesos, 12 antiguos se asignaron a este mismo grupo con el objetivo que aporten su experiencia en la línea de decisión y presten el apoyo a los analistas recientemente contratados para garantizar equilibrio de dos analistas nuevos por uno antiguo.
- ii) Las 12 personas antiguas trasladadas para reforzar el grupo interno de reprocesos, igualmente fueron remplazadas con nuevos analistas. Traslado de sede del grupo de reprocesos: Debido al crecimiento del grupo interno de reprocesos y para garantizar su acomodación física, se hizo necesario reubicarlo en la sede 101, alternando su jornada laboral con el grupo de vejez IV, el primero de 2:00 a 10:00 Pm y el segundo de 6:00 am a 2:00 pm.

## 3. Reasignación de actividades y coordinador al grupo interno de trabajo reprocesos

Finalmente, otras novedades para el mes de octubre de 2014 que inciden en la línea de decisión de prestaciones económicas son las siguientes:

- i) Reasignación de actividades: En la actualidad los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión atienden las solicitudes de día a día radicadas en Colpensiones y las que se hace necesario reprocesar; los grupos internos de trabajo Vejez I y cumplimiento de fallos continúan atendiendo las solicitudes de estudio por cumplimiento de sentencias ordinarias en las que se condenó al ISS en L. o a Colpensiones al reconocimiento de una prestación del régimen de prima media con prestación definida.
- ii) Rotación de coordinadores: Por necesidades del servicio en cuanto a temas de productividad, previa solicitud de la Gerencia Nacional de Reconocimiento al área encargada, mediante Resolución 480 del 15 de octubre de 2014, la Vicepresidenta de Talento Humano de la entidad ordenó el cambio de los coordinadores de los grupos internos de trabajo vejez IV a día día II y viceversa.

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

**Capítulo 3.3 – Cuadro 11. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Octubre 2014**

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Día a día	Fallos/Reprocesos/Tutelas	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total
Automatización	I V M	si - (Automática)	x		CLL 72	Normal	H/A	N/A	12	12
Apelaciones	I V M	Si- (Manual)	x		CLL 72	Normal	15	9	N/A	24
Día a día 1	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	47	9	N/A	56
Día a día 2	I V M	Si- (Manual)	X	X	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	41	9	N/A	50
Vejez 1	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	50	9	N/A	59
Vejez 2	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	46	9	N/A	55
Vejez 3	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	8	N/A	52
Vejez 4	I V M	Si- (Manual)	X	X	CLL 101	6:00 AM-2:00PM	79	16	N/A	95
Sobrevivientes 1	I V M	Si- (Manual)	X		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	38	9	N/A	47
Sobrevivientes 2	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	Normal	55	11	N/A	66
Apoyo 1	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	6:00 AM-2:00PM	47	9	N/A	56
Apoyo 2	I V M	Si- (Manual)	x		CRA 30	2:00PM - 10:00PM	42	9	N/A	51
Tutelas	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 71	Normal	16	4	N/A	20
Sentencias	I V M	Si- (Manual)	x	X	CLL 71	Normal	50	9	N/A	59
Reprocesos	I V M	Si- (Manual)	X		CLL 101	2:00PM - 10:00PM	42	3	N/A	45
Medicina laboral 1	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	7	7
Medicina laboral 2	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	21	21
Seguimiento	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	5	5
Apoyo jurídico administrativo	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	4	4
Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	14	14
Auditoria automático	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	5	5
Auditoria línea de decisión manual	N/A	N/A	N/A	N/A	CLL 72	Normal	N/A	N/A	11	11

GIT-Grupo interno de trabajo	Riesgo	Línea de decisión RPM	Día a día	Fallos/ Reprocesos/ Tutelas	Sede	Jornada	Analistas	Revisores	Recurso humano no línea de decisión manual	Total	
PQR	N/A	No	N/A	N/A	CLL 71	Normal	N/A	N/A	12	12	
<b>SUBTOTAL</b>							<b>612</b>	<b>123</b>	<b>91</b>		
							<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>826</b>		

#### 4. Cumplimiento de acciones de tutela

La gestión con respecto al cumplimiento de tutelas es de vital importancia en los IP reportados a la H. Corte Constitucional dado que cumple un objetivo fundamental: permitir un seguimiento claro a los resultados y la evolución del mecanismo de protección ius fundamental, siendo el fin superar el estado de cosas inconstitucional del Régimen de Prima Media.

Por esta razón, y teniendo en cuenta los nuevos criterios de priorización establecidos por la H. Corte Constitucional a través del Auto 259 de 2014, se implementaron cambios dirigidos a cumplir con las órdenes emitidas por el Alto Tribunal en materia de: (i) Priorización de atención de acciones de tutela bajo el criterio del mínimo vital (f.j. 105 Auto 259 de 2014), (ii) reordenación de bases de datos de manera consistente con el nuevo esquema de priorización y, finalmente, (iii) un ajuste al informe periódico en materia de tutelas con el fin de reportar con mayor claridad la gestión adelantada por la entidad.

De otro lado, es necesario introducir este capítulo con un reporte positivo de gestión de tutelas, pues con corte a 31 de octubre de 2014 se cuenta con un total acumulado de 172.490 tutelas interpuestas por ciudadanos, de las cuales se han atendido de manera efectiva 151.089, lo que equivale al 87,59%.

Este avance se logra por la implementación de diversas medidas para la gestión de tutelas y de reconocimiento pensional, que se encuentran especialmente dirigidas a emitir soluciones de fondo y con calidad, lo cual se soporta en el trabajo directo e interdisciplinario de las diferentes áreas competentes generando acciones efectivas frente a casos difíciles; tales iniciativas se resumen en el marco operativo informado en el IP 15 denominado “célula”<sup>53</sup>.

En consecuencia, teniendo en cuenta los cambios anunciados, la estructura de esta sección es la siguiente: (i) el estado global de la identificación y atención de tutelas durante el mes de octubre de 2014; (ii) el avance mensual en la 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.

##### 4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas

El Cuadro 1 presenta el dato acumulado de las acciones de tutela identificadas por Colpensiones, las cuales ascienden a un total de 172.490, de las cuales se han atendido efectivamente 151.089, quedando un saldo restante de 21.401.

Este primer dato señala una gestión dirigida a superar el estado de cosas inconstitucional, para lo cual el mecanismo de protección otorgado por la H. Corte Constitucional se constituye en un

<sup>53</sup> Ver IP 15, página 66.

elemento de innegable efectividad, y que sin la cual el proceso de superación y avance no hubiera sido posible.

La gestión de tutelas bajo el amparo constitucional ha permitido su atención de manera homogénea sin que se defina su prioridad por la gravedad de la etapa procesal por ej. sanción. En este sentido, es posible observar que del 87.59% del total atendido, los porcentajes de atención de tutelas son similares: la etapa procesal de sanción representa un 95.08%; la etapa de procesal de desacato representa un 87.92%; y, finalmente, la etapa procesal de tutela (esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones) asciende a un 85.32%.

La etapa procesal de sanción registra un porcentaje más elevado. Se considera que ello se debe principalmente a la constitucionalidad condicionada de lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991<sup>54</sup>.

La entidad, al haber llegado a un volumen de tutelas como el que hoy tiene para atención, que es mucho menor al que tenía hace un año y con un grupo constituido para la atención de tutelas con la metodología “células” y, con todo el tiempo transcurrido del estado de cosas inconstitucional, debe evolucionar a una meta: que los fallos de tutelas no tengan que iniciar un incidente de desacato ni menos una sanción, esto es, que una tutela que condena a Colpensiones se cumpla de manera inmediata. El cuadro que sigue da pie para concluir que Colpensiones se encuentra en esa dirección.

**Capítulo 4.1. Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal Acumulado a 31 de octubre de 2014**

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	22.432	13,00%	66.570	38,59%	83.488	48,40%	172.490
Atendidas	21.329	14,12%	58.526	38,74%	71.234	47,15%	151.089
Pendientes al corte	1.103	5,15%	8.044	37,59%	12.254	57,26%	21.401
<b>% de cumplimiento (hecho superado)</b>	<b>95,08%</b>		<b>87,92%</b>		<b>85,32%</b>		<b>87,59%</b>

En esta línea, una vez señalado el acumulado de tutelas con corte a 31 de octubre de 2014, es preciso desagregar esta información incluyendo datos que permitan identificar el comportamiento de las acciones de tutela en contra de Colpensiones en los últimos tres meses, así como el nivel de atención.

<sup>54</sup> Esto consiste en que la sentencia C-367 de 2014 se señaló que “...para resolver el trámite incidental de desacato a un fallo de tutela en ningún caso podrán transcurrir más de diez días, contados desde su apertura.”

EL cuadro 2 señala que existen dos momentos diferentes a partir de los cuales se han reordenado las bases de datos de gestión de tutelas así: (i) Entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) con ocasión del nuevo esquema de priorización definido por el Auto 259 de 2014, se decidió hacer un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 153.532 tutelas con corte a 30 de julio de 2014

En este orden de ideas, el cuadro 2 muestra la cantidad de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2014, siendo importante resaltar tres hechos significativos:

- i. Durante los meses de agosto y septiembre el nivel de nuevas tutelas notificadas a Colpensiones es similar, pues se registró un total de 6.610 y de 6.924 respectivamente, sin embargo, para el mes de octubre de 2014 se registra un total de 5.424, lo cual en principio puede explicarse por el paro judicial que actualmente se encuentra en curso.
- ii. A pesar de que se registra un promedio de 6.319 tutelas por mes –si se toma en cuenta los últimos tres meses-, es importante señalar que el nivel de atención es igualmente significativo, de esa manera se observa que Colpensiones avanza de manera progresiva y en la dirección indicada, teniendo en cuenta que en el mes de octubre se reporta la atención de 9.829, es decir, 4.405 tutelas más de las que se notificaron por primera vez a Colpensiones en este mes
- iii. Como consecuencia de los dos hechos anteriores, el saldo de atención pendiente de tutelas por atender pasó de 25.510 en el mes de septiembre a 21.400 en el mes de octubre, dentro de las cuales valdría la pena considerar las que materialmente Colpensiones no puede cumplir, 9.517 (ver Cuadro 1. Capítulo 4.4.), de tal manera que podría decirse que, en definitiva, si se restan éste número, las tutelas que se pueden cumplir son 11.883.

De esta manera, el modelo operativo de gestión de tutelas adoptado por Colpensiones está de manera progresiva está respondiendo (i) a las órdenes de atención emitidas por la H. Corte Constitucional y, (ii) a la complejidad de los casos objeto de solución, pues debe recordarse que en esta última etapa el nivel de dificultad de los casos es cada vez mayor por ej. Cumplimiento de sentencia, reconocimiento pensional de casos de alto riesgo, pensiones especiales, entre otros, lo cual requiere un mayor esfuerzo operativo en materia de calidad.

#### Capítulo 4.1. Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses Corte a 31 de octubre de 2014

Instancia procesal	Acumulado Oct-12 a Sep-13 (línea de base)	Acumulado Oct-12 a jul- 14	ago-14	sept-14	oct-14	Total acumulado
Identificadas	96.222	153.532	6.610	6.924	5.424	<b>172.490</b>
Atendidas	18.786	128.069	6.805	6.386	9.829	<b>151.089</b>
Pendientes	77.436	25.463	25.268	25.806	21.401	<b>21.401</b>

Ahora bien, una vez informados los datos acumulados y la gestión mensual de tutelas adelantada por Colpensiones, es preciso presentar en qué consiste y cómo se desarrolla la atención de tutelas durante el mes que se reporta.

Esta claridad se requiere en la medida que permite entender dos puntos fundamentales:

- i. La existencia de una realidad operativa en el marco de la superación del estado de cosas inconstitucional: no todos los trámites de tutelas que ingresan durante el mes de operación que se reporta son los mismos que se atienden durante este lapso de tiempo, la razón consiste en que, debido a las dificultades que se han reportado en los diferentes IP, la atención de tutelas del mes respectivo siempre implica atender una parte de las pendientes de meses anteriores; y
- ii. en qué consiste la atención de las 9.829 reportadas durante el mes de octubre.

El cuadro 3, presenta el ingreso de tutelas a Colpensiones durante el mes que se reporta, y de esas tutelas cuántas fueron atendidas<sup>55</sup>. En este orden de ideas, durante el mes de octubre ingresaron 5.424 acciones de tutela discriminadas de la siguiente manera: 147 sanciones, de las cuales se atendieron efectivamente 56 y quedan pendientes por atender 91; en etapa procesal de desacato se notificaron 786, de los cuales fueron atendidos 294, quedando pendientes 492 y, finalmente, 4.491 acciones de tutela, de las cuales se atendieron 1.264, quedando pendientes 3.227. Esto significa que del ingreso de tutelas durante el mes de octubre se atendió un 29,76%.

Lo anterior muestra que la operación de Colpensiones en términos cuantitativos es exitosa, pues frente a un promedio de 6.319 nuevas tutelas al mes, en esta ocasión se reporta un total de atención de 9.829, sin embargo, el cuadro 3 señala que la complejidad del estado de cosas inconstitucionales implica la existencia de un acumulado de tutelas cuya atención queda pendiente cada mes y, que en octubre equivale a un total de 3.810, cuya solución y atención de fondo está sujeta a (i) la complejidad de los casos por ej. Cumplimiento de sentencias judiciales, y (ii) los plazos de protección otorgados por la H. Corte a través del Auto 259 de 2014.

#### Capítulo 4.1. Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses

Instancia procesal	ago-14	sept-14	oct-14
<b>Sanción</b>			
Identificadas	145	133	147
Atendidas	9	9	56
Pendientes	136	124	91
<b>Desacato</b>			
Identificadas	870	832	786

<sup>55</sup> Es importante tener en cuenta que los datos que se muestran en el cuadro 3 muestran el comportamiento de cada mes, lo cual implica que son “fotos” de la gestión de cada mes en materia de tutelas con el fin de realizar un comparativo.

Instancia procesal	ago-14	sept-14	oct-14
Atendidas	281	187	294
Pendientes	589	645	492
<b>Tutela</b>			
Identificadas	5.595	5.959	4.491
Atendidas	1.656	802	1.264
Pendientes	3.939	5.157	3.227
<b>Total</b>			
Identificadas	6.610	6.924	5.424
Atendidas	1.946	998	1.614
Pendientes	4.664	5.926	3.810
<b>% de atención en el mismo mes</b>	<b>29,44%</b>	<b>14,41%</b>	<b>29,76%</b>

El siguiente cuadro (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 4) muestra las 9.829 tutelas con solución de fondo gestionadas durante el mes de octubre por instancia procesal. Los datos aquí vistos, corroboran el hecho de que la atención de tutelas necesariamente implica la solución de fondo de un acumulado que viene de meses anteriores y que se explica, esencialmente, por las dificultades de cumplimiento.

De otro lado, dicho cuadro presenta un saldo acumulado de tutelas pendientes por atender de 25.806 con corte a septiembre 30 de 2014, a lo que se deben sumar 5.424 que se notificaron durante el mes de octubre, lo cual arroja un total de 31.230 de las cuales, a su vez, ya se atendieron de fondo 9.829 quedando un saldo pendiente por atender de 21.401.

#### Capítulo 4.2 - Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal - Octubre de 2014

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo al mes anterior	2.141	9.881	13.784	25.806
Recibidas	147	786	4.491	5.424
Atendidas	1.185	2.623	6.021	9.829
% atendidas	52%	25%	33%	31%
Pendientes	<b>1.103</b>	<b>8.044</b>	<b>12.254</b>	<b>21.401</b>
% Pendientes	48,21%	75,41%	67,05%	68,53%



#### 4.2. Avance mensual en la atención de tutelas

En este orden de ideas, como acumulado histórico, Colpensiones presenta con corte a octubre de 2014 un total de 21.401 tutelas por atender, lo cual implica una mejora significativa de la gestión frente a la reportada en el IP15 que fue de 25.806<sup>56</sup>, hecho que permite reafirmar que la operación de tutelas avanza de manera progresiva en la producción entre la entrada (nuevas tutelas) y la salida (solución de fondo), pero que para superar este estado de cosas es imprescindible la colaboración de la ciudadanía y de la Rama Judicial frente a las órdenes específicas dispuestas por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1) muestra la atención mensual de tutelas discriminadas por el esquema de protección constitucional previsto por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, entendiendo que el mínimo vital fue el criterio central de protección constitucional, de conformidad con los trámites y peticiones señalados en el fundamento jurídico 105.

Ahora bien, queda un nuevo saldo pendiente de atención que equivale a 21.401, de las cuales 10.982 no se adecuan al esquema de protección constitucional otorgado por la H. Corte, mientras que 10.419 si lo hacen. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1).

Una observación adicional que es necesario considerar, consiste en que si bien el ámbito de protección constitucional es cada vez más reducido, la capacidad operativa de Colpensiones se ha optimizado con criterios de innovación interdisciplinaria para superar con éxito las dificultades inherentes al proceso de superación de estado de cosas inconstitucionales, sin embargo, es preciso tener en cuenta factores adicionales como: (i) la imprescindible colaboración de la judicatura en general con el cumplimiento de las órdenes de desarchivo en materia de sentencias judiciales contenidas en el Auto 259 de 2014; y (ii) que el margen cada vez más reducido de protección requiere de un proceso de armonización frente a la complejidad de los casos que quedan pendientes por resolver, es decir, aunque el nivel de atraso del régimen de prima media sea significativamente menor en materia cuantitativa frente al declarado en el auto 110 de 2013, también es cierto que los casos por resolver en esta fase son los más complejos a nivel de información y de solución jurídica.

**Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Atención mensual de tutelas por criterio de protección F. J. 105 Auto 259 de 2014 - Octubre de 2014**

Estado	Protegidas	No protegidas	Total general
Saldo al mes anterior	13.547	12.259	25.806
Recibidas	1.896	3.528	5.424
Atendidas	5.024	4.805	9.829
% atendidas	33%	30%	31%
Pendientes	<b>10.419</b>	<b>10.982</b>	<b>21.401</b>

<sup>56</sup> Ver IP14, sección 5.1 – Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad, página 68.

Estado	Protegidas	No protegidas	Total general
% Pendientes	67%	70%	69%

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

Esta sección reporta información relativa a dos grupos: (i) la notificación de los actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y, que en consecuencia, debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que resuelven una solicitud prestacional pero no concede el derecho, por tanto, no se incluye en nómina de pensionados<sup>57</sup>.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 4.3 - Cuadro 1) de esta sección señala el comportamiento y desarrollo de tutelas con solución de fondo en el mes de octubre. De esta manera, su cumplimiento implica la emisión de un acto administrativo de reconocimiento pensional que “concede” una prestación económica y, que por tanto debe notificarse. En este sentido, si concedió el derecho, el ingreso en la nómina de pensionados es una consecuencia directa del reconocimiento pensional, pues en los casos en que se resuelve de manera negativa, es decir, que no se concede el derecho, la inclusión en nómina no procede. En este sentido el total de tutelas de este grupo asciende a 84.234.

De este inventario de prestaciones concedidas efectivamente, que se encuentran en el estado de “Conceden Prestación”, se han emitido 49.069 actos administrativos de los cuales han sido efectivamente notificados 45.574, quedando un saldo de 3.495, lo cual implica un 92.88% de efectividad en el proceso de notificación.

De otro lado, de los 45.574 actos administrativos que concedieron un derecho pensional, se incluyeron en nómina de pensionados 26.080, siendo importante tener en cuenta que no todo acto que reconoce un derecho pensional deba ser incluido automáticamente en nómina, por ej. En materia de servidores públicos es una práctica general que se reconozca el derecho, pero no se produzca la desvinculación del cargo de manera inmediata.

Por su parte, es importante señalar que de las acciones de tutela bajo el nuevo esquema de protección constitucional, se han atendido un total de 35.165 que no concedieron una prestación

<sup>57</sup> Corte Constitucional. Auto 259 de 2014. Señaló la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido de la siguiente manera: “La Corte en Sentencia C-510 de 2004 señaló que “[L]a jurisprudencia ha recalado la diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido. || Al respecto, ha dicho la Corte: “...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal”.

económica del sistema y, que por lo tanto, deben ser incluidos en nómina de pensionados. De este grupo se han notificado efectivamente un total de 28.960, lo cual significa un porcentaje del 82,35%, quedando un saldo pendiente de 6.205, y que se explica en el capítulo correspondiente a notificaciones.

#### Capítulo 4.3 - 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	49.069	45.574	3.495	92,88%	26.080
No Conceden Prestación	35.165	28.960	6.205	82,35%	N/A
<b>Total</b>	<b>84.234</b>	<b>74.534</b>	<b>9.700</b>	<b>88,48%</b>	

#### 4.4. 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, de expedientes y/o sentencia. En el mes de octubre se presenta una leve disminución<sup>58</sup>, teniendo en cuenta que frente al mes de septiembre se reportó un total de 10.307, mientras que para el mes objeto de este reporte se registra un total de 9.517.

Para atender este grupo de tutelas Colpensiones ha enviado un total de 9.517 solicitudes a la Judicatura con el fin de lograr los datos básicos de información que son indispensables, no solo para el cumplimiento de la tutela sino para lograr bases de datos consistentes y sólidas.

Es preciso insistir en que la superación del estado de cosas inconstitucional requiere necesariamente del cumplimiento de las órdenes emitidas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, puesto que este grupo de tutelas conllevan un alto nivel de complejidad, no sólo en la decisión sino en la consecución de la información y/o documentos para su cumplimiento, fenómeno que se abordó en los informes de pruebas solicitados por la H. Corte Constitucional a Colpensiones y que se evidencia en la sección de sentencias judiciales.

#### Capítulo 4.4 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas

Tipo Respuesta Parcial	oct-14
Con carta al juzgado según Auto 202	4.262
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.449
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.806
<b>Total</b>	<b>9.517</b>

<sup>58</sup> Ver IP15, sección 4.4, página 71.

## 5. Cumplimiento de fallos judiciales

El Auto 259 de 2014, proferido por la H. Corte al analizar la orden de dar “*Cumplimiento de los plazos* dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contenciosas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una pensión”, encontró que esa orden fue incumplida “...*en consideración el lento avance en el trámite de cumplimiento de fallos judiciales, las dificultades de calidad del reporte de sentencias acatadas y las observaciones de la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Contraloría General de la República...*”.

Para efectos del denominado “lento avance” en el trámite de cumplimiento de fallos judiciales y sobre las “dificultades de calidad en el reporte de sentencias acatadas”, Colpensiones realizó un intenso trabajo para establecer las causas por las cuales la H. Corte llegó a ese dictamen. El resultado es que hasta la fecha los reportes de los IPs de sentencias no permiten evaluar de una manera objetiva los resultados obtenidos a partir de la verdadera identificación del estado de las cosas en este asunto. Así entonces, lo que se muestra a continuación está dirigido a presentar unos resultados concretos y claros, contruidos a partir de todo el trabajo estadístico y conceptual que se ha ido construyendo a lo largo de la intervención constitucional; ello demuestra un grado de madurez aceptable para que la Sala, los entes de control y la ciudadanía en general, tengan unos elementos que permitan evaluar el trabajo progresivo de Colpensiones, la dirección que lleva y su no retroceso.

Para ello, en adelante se dividirá este capítulo en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados. Cada una de estas tres partes incluye un trabajo intenso de varias gerencias de la entidad que representan todo un proceso que confluye en la inclusión a la nómina para el pago de una prestación pensional reconocida por un juez de la república. Vale la pena anotar que en cada una de estas partes se hará alusión a las barreras que se presentan y cuál ha sido la diligencia de la entidad para superarlas. Los detalles que la H. Corte ha solicitado de algunos puntos en concreto serán parte de un anexo al IP, donde específicamente se hablara de esos asuntos.

### 5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

El cuadro 1 “Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que asume Colpensiones”, presenta interesantes datos que llevan a concluir que existe un avance progresivo en esta materia, tanto en la estabilización en la identificación de cuales fallos debe cumplir la entidad, como en su alistamiento. El cumplimiento de los fallos que ya han sido alistados, entran a ser parte importante dentro del modelo de producción de la entidad que se explica en el capítulo 2.4. A continuación se presenta el cuadro y acto seguido un análisis concreto de cada una de las partes que lo integran. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1)

### Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Cumplimiento de sentencias

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS			
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de proferir el AA	AA proferidos	AA Notificados**	AA Ingresados a nómina**
<b>11.172</b>	12	11.160	286	10.874	10.090	9.998
Entregados por el ISS en L.	0,1%	99,9%	3%	97%	93%	92%
<b>17.787</b>	11.453	6.334 *	0	6.334	6.307	6.278
Hallados por Colpensiones en expedientes ISS	64%	36%	0%	100%	99,6%	99%
<b>24.477</b>	5.105	19.372	11.066	8.306	6.171	6.410
Fallados en contra de Colpensiones	21%	79%	57%	43%	74%	77%
<b>31.322</b>	5.842	25.480	13.694	11.786	8.821	9.276
Entregados por ciudadanos a Colpensiones	19%	81%	54%	46%	75%	79%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total en proceso de proferir el AA</b>	<b>Total AA Proferidos</b>	<b>Total AA Notificados</b>	<b>Total AA Ingresados nómina</b>
<b>84.758</b>	<b>22.412</b>	<b>62.346</b>	<b>25.046</b>	<b>37.300</b>	<b>31.389</b>	<b>31.962</b>
	26%	74%	40%	60%	84%	86%
			30%***	44%***	84%***	86%***

\*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 septiembre 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.

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

Los datos reportados en este segmento permitirán concluir que Colpensiones tiene una propuesta ya consolidada de identificación de fallos condenatorios que hoy brinda la posibilidad efectiva de mostrar el comportamiento el total del trabajo a realizar.

A corte 31 de octubre de 2014, Colpensiones ha identificado 84.765 fallos condenatorios (los fallos absolutorios también son objeto de identificación y análisis (ver anexo 2). Si se tiene en cuenta que para el mes de septiembre se reportaron 81.955 fallos condenatorios<sup>59</sup>, se concluye que el ingreso de estos fallos en este mes es de 2.810.

Ese dato de 84.758, como se ha dicho en otros informes, se compone de cuatro fuentes de información. Esas fuentes (o entradas, o origen del dato) son (i) los fallos que la liquidadora del ISS

<sup>59</sup> Ver IP15, Capítulo 5.1. - Cuadro 1, página. 73.

entregos inventariados, que se relacionan en unas actas que le certifican a Colpensiones que están pendientes de cumplir y que se puede proceder a su cumplimiento por tener todos los requisitos exigidos para ello<sup>60</sup>; (ii) fallos dictados en contra del ISS, que Colpensiones ha venido encontrando en los expedientes pensionales y que no fueron incluidos dentro del inventario entregado por el ISS en L. como pendientes de cumplir; (iii) los fallos que, a partir de la entrada en operación de la entidad ya condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos por en vigencia del ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012<sup>61</sup>, o ya por actos administrativos expedidos por Colpensiones; (iv) los fallos que los ciudadanos allegan a la entidad para que se cumplan y que tampoco fueron inventariados o entregados oficialmente por el ISS en L.<sup>62</sup>, estos fallos se allegan a través de los canales dispuestos en las oficinas de la entidad para la recepción de peticiones (PQRS).

Los datos reportados en este segmento permiten concluir que Colpensiones tiene una propuesta de identificación de fallos condenatorios que hoy brinda la posibilidad efectiva de mostrar el comportamiento de cada una de esas fuentes, que en conjunto, componen el total del trabajo a realizar.

Análisis de los datos identificados: Comparando esos datos con los reportados en otros IPs, y teniendo en cuenta hechos influyentes se puede concluir lo siguiente:

- (i) El universo de fallos inventariados por el ISS en L., y entregados para que se cumplan, es un dato que está concluido en su elaboración y que solo de manera eventual podría variar por algunos cruces de bases de datos<sup>63</sup>. Por ejemplo entre en el mes de octubre se reportaron 11.175 y en este mes se reportan 11.172. El trabajo realizado por el ISS en L. y por Colpensiones culminó dando como resultado el dato ahí consignado.
- (ii) El dato de los fallos que Colpensiones encontró en los expedientes del ISS está en continuo proceso de actualización con las otras bases de datos, toda vez que, como es sabido, al no ser reportados oficialmente a Colpensiones como pendientes para cumplir, debe verificarse si estos fallos hace parte de los que se inventariaron, si es uno que ya fue informado por los ciudadanos por otro medio (por una petición – PQRS), o si ya está cumplido. Prueba de este trabajo progresivo de actualización es que en el mes de octubre se reportaron 19.462 fallos condenatorios y en este informe 17.787, la explicación de esta reducción se puede ver en el anexo 2.

<sup>60</sup> Los requisitos que el ISS en L. certificó para el cumplimiento de los fallos condenatorios inventariados, es que estos eran copia auténtica y estaban listos para ser cumplidos.

<sup>61</sup> La sucesión procesal se consagró en el artículo 35 del Decreto 2013 de 2012.

<sup>62</sup> En los IPs anteriores a cada uno de estos orígenes se les denominaba entradas así: Entrada 1: sentencias entregadas por ISS en L.; Entrada 2: sentencias proferidas en contra de Colpensiones; Entrada 3: PQRS de cumplimiento de sentencias; Entrada 4: sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa.

<sup>63</sup> En el IP15, se reportaron como fallos condenatorios 11.175 y en este IP16, se reportan 11.172. Esta diferencia se explica en el Anexo técnico 2, y demuestra el trabajo intenso y continuo de depuración de información que la entidad está realizando para tener el máximo grado de calidad en los datos.

- (iii) Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones y no al ISS, presentan un incremento que natural debido a que son los fallos que se van produciendo por los juzgados cada día. Este dato se obtiene a través de los abogados que Colpensiones tiene en todo el país, ellos, como apoderados de la entidad, suministran inmediatamente es notificado del fallo definitivo toda la información necesaria para consolidar esta información. En el mes de octubre se identificaron 22.285, y en el mes de noviembre 24.477. Como se puede ver el ingreso de fallos condenatorios en este mes fue de 2.324.
- (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), es un dato que debe cruzarse con las bases de datos de la entidad de fallos ya cumplidos, con la de fallos entregados por el ISS en L., con las que se hallan en expedientes y con los que entregan los abogados de la entidad. Lo anterior por que en muchas ocasiones estos fallos ya están en proceso de gestión y entonces debe evitarse la duplicidad en la consolidación del dato. En el mes de octubre el dato de fallos condenatorios consolidado hasta ese mes fue de 29.031 y en el mes de noviembre de 31.322. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.291 nuevas sentencias condenatorias.

Las barreras que se presentan para la identificación de los fallos, Colpensiones las ha ido superando. Obsérvese que desde que se inició el proceso de seguimiento al estado de cosas inconstitucional, una de las principales barreras eran los fallos que el ISS en L., debía entregar. Llegado este informe se puede decir que esa barrera ha desaparecido y como antes se mencionó este dato está estable. Misma situación ocurre con uno de los principales retos que debió enfrentar Colpensiones: los fallos que paulatinamente se encontraron en los expedientes del ISS, la barrera que se presentaba era la deficiente información de las otras bases de datos con las cuales debían cursarse, con el fin de conocer con exactitud si el fallo debe o no ser parte de las sentencias condenatorias pendientes por cumplir. Como se puede ver en este informe, en el mes de octubre se logró la reducción en este dato en 1.675 fallos, lo cual es positivo ya que demuestra que se trabajó intensamente en la depuración de esa base de datos. En suma, las barreras en la identificación de datos, se han superado para que Colpensiones pueda tener con un grado de certeza aceptable la fuente de información para que a continuación pase a alistar los fallos condenatorios para su posterior cumplimiento.

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

El alistamiento ya no es una barrera que impida el cumplimiento de fallos, el avance en este procedimiento muestra un ritmo progresivo importante.

Del total de fallos condenatorios que con corte a 31 de octubre son 84.758, se han alistado 62.346,

esto representa un 74% de cumplimiento. Ahora, frente a los 56.639 fallos alistados en el mes de septiembre<sup>64</sup>, entonces el alistamiento en el mes de octubre es de 5.707 fallos condenatorios para ser entregados al área encargada de cumplirlos.

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 lo que se ha denominado “estudio de seguridad”<sup>65</sup>.

Gracias a las órdenes dadas por la H. Corte a los jueces de la República, y la órdenes de flexibilización que para este punto se han proferido, el proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos (que son aquellos que requieren un estudio de seguridad para garantizar que su pago tiene controles que evitan detrimento patrimonial por dobles pagos o pagos de sentencias alteradas), tiene un avance del 81%. En informes pasados se presentó como una barrera que el desarchivo de los expedientes, o la consecución de “sellos patrones” solicitados a los jueces impedía que se cumpliera gran parte de los fallos, ya que ello era indispensable para el estudio de seguridad. Los datos que se presentan en este informe muestran que esa barrera está siendo superada, y que aunque resta una porción que se está en proceso de cumplir esta ya no es de una magnitud que permita concluir que esta es una gran barrera.

Los fallos que son hallados por Colpensiones en los expedientes del ISS, que están pendientes de alistamiento, que representa un 64%, están en proceso de gestión documental<sup>66</sup>. Esto quiere decir que el área encargada de los expedientes pensionales al interior de la entidad, está realizando el desarchivo físico de los expedientes pensionales, que son 11.453, para extraer el fallo y entregarlo para que se analice si requiere o no el estudio de seguridad. Es importante recordar, que este procedimiento se da de esta manera, ya que Colpensiones al momento de examinar un expediente pensional, no lo hace frente a un expediente físico sino con los expedientes digitalizados, esto es el avance tecnológico de la entidad que impide la manipulación física de los documentos que elimina una de las fuentes de pérdida de información y mitiga los riesgos de corrupción.

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 contra Colpensiones y que son allegados por los abogados apoderados de la entidad, no requieren estudio de seguridad. El alistamiento de estos fallos tiene un proceso que es de ingreso y cruces con bases de datos, y una simple verificación documental básica. Siendo así, es que para los fallos

<sup>64</sup> Ver IP15, Capítulo 5.1 - Cuadro 2, página 74.

<sup>65</sup> El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

<sup>66</sup> Sobre el 36% de estos fallos que ya fueron alistados, vale la pena mencionar que su alistamiento no se llevó a cabo con el procedimiento actual. Se dio bajo otras instrucciones que fueron evaluadas y modificadas con el fin de tener un mayor grado de control en el pago de estas condenas.



condenatorios entregados por el ISS en L, ya se han alistado un 99,9%, y sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 79%, advirtiendo que gran parte de los que están pendientes son aquellos que ingresaron en el mes de octubre.

De continuar con el plan de acción hasta ahora implementado, con los avances progresivos y con la dirección indicada, el proceso de alistamiento se considera estabilizado y generando una salida de fallos condenatorios hacia el área encargada de cumplir los fallos que duplica a los ingresos de fallos mensualmente. En ese sentido, obsérvese que, como se dijo en la sección 5.1., en octubre ingresaron 2.810 fallos condenatorios y por otro lado la producción en alistamiento de fallos fue de 5.707 en ese mismo mes.

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

El cumplimiento de los fallos condenatorios que han sido alistados, avanza con el ritmo que impone el modelo de producción de la entidad, el cual no implica retrocesos, sino por el contrario contemplar esta materia como un ingrediente más de la tarea de poner al día el régimen de prima media.

El cumplimiento de los fallos que ya han sido alistados, y el proceso de su notificación e inclusión en nómina es un procedimiento que tiene algunos puntos importantes para destacar.

Del total de los fallos alistados se han proferido actos administrativos en un 60% de los casos. En el mes de octubre se llegaron a proferir 3.678 actos administrativos que acatan fallos condenatorios<sup>67</sup>, esta producción de fallos, es la que está en proceso de evaluación frente al modelo de producción de la entidad que tiene que considerar entre sus variables además la resolución de tutelas, la resolución de las peticiones del día a día, las quejas de los entes de control, etc., tal como el Capítulo 2.4, de este informe lo explica.

Es por eso que el avance en el cumplimiento de los fallos condenatorios alistados, es un aspecto que debe tenerse en cuenta bajo la perspectiva de las condiciones que integran la meta de poner al día el régimen de prima media.

En el mismo sentido, y tal como se reitera en la introducción de este documento, hay unas restricciones de carácter conceptual sobre el momento en que debe acatarse integralmente el fallo, que llevan a que la entidad no tenga una certeza para avanzar de una forma más firme en esta materia.

Los datos que se muestran en este informe, evidencian que sobre los fallos condenatorios que fueron entregados por el ISS en L., la certificación por la liquidadora para que estas providencias

---

<sup>67</sup> Esta cifra resulta de restar el total de actos administrativos proferidos con corte al mes de octubre que es de 37.300, menos el total correspondiente al mes de septiembre que fue de 33.622 (ver IP15, capítulo 5.2, página 74).

sean cumplidas por tener todos los requisitos, han llevado a que a la fecha se tenga 97% con acto administrativo proferido, y de ellos un 93% notificados y un 92% incluidos en nómina.

En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los hallados en los expedientes se muestran porcentajes cercanos al 100% en cuanto a actos administrativos, notificación e inclusión en nómina, pero se debe advertir que es sobre los entregados como alistados<sup>68</sup>, quedando pendientes los que aún se encuentran en esa etapa.

Sobre los fallos en contra de Colpensiones y los que los ciudadanos entregan a la entidad por su propia cuenta, es donde se presentan los porcentajes menores de cumplimiento en cuanto a actos administrativos proferidos, 43% y 46% respectivamente. El cumplimiento de estos fallos es el trabajo donde se debe proceder a intensificar las acciones. Por un lado ya la entidad con expidió la Circular 11 de 2014, con la cual se dio unas instrucciones para que el reconocimiento de las prestaciones a las cuales se condenó sea más flexible.

Como un ejercicio coherente y que sirva como instrumento objetivo de seguimiento, cómo se puede ver en el cuadro de este capítulo, se han calculado los porcentajes de cumplimiento de fallos, no solo con los que han sido alistados (que fue lo anteriormente analizado), sino también con todos los datos consolidados de fallos identificados. De este ejercicio resulta el dato agregado que muestra al final de todo el ejercicio los resultados de las acciones tomadas. Así, se podría afirmar que la entidad ha proferido un 44% de actos administrativos del total de fallos condenatorios, se ha notificado un 84% e ingresado a nómina un 86%.

Las barreras que se encuentran en esta materia resultan entonces coherentes con las que se mencionan a propósito de la producción general de la entidad, esto es las mencionadas en el capítulo que habla sobre la evolución del reconocimiento de las prestaciones económicas (ver capítulo 2).

### **5.5. Mesadas pensionales dispuestas en sentencias que no fueron pagadas (Auto 259 f.j. 43)**

Como ya se mencionó, se viene dando aplicación a la Circular 11 del 25 de julio de 2014, en la cual se establecieron mecanismos y procedimientos para el reconocimiento y giro del retroactivo en los actos administrativos proferidos en cumplimiento de sentencias ordinarias. Por tanto, en el mes de octubre no se han emitido actos administrativos en los cuales Colpensiones se haya abstenido de reconocer el retroactivo ordenado por el juez. De igual manera, es preciso indicar que el retroactivo puede ser reconocido y pagado mediante el acto administrativo que da cumplimiento a la sentencia o a través del título judicial que se encuentre en el juzgado que tramitó el correspondiente proceso ejecutivo para el cumplimiento de la sentencia ordinaria, frente a esta última casuística, en el acto administrativo se le informa al asegurado que el valor del retroactivo

---

<sup>68</sup> Sobre este punto se explicó en pie de página del Capítulo 5.2. de este IP, como se llevó a cabo el alistamiento de estos fallos.

se pagará por medio del título judicial que obra en el juzgado de conocimiento del proceso ejecutivo.

Por otra parte, se tiene que el total de sentencias a las cuales no se les giró el retroactivo es de 9.514. Con el fin de revisar estos actos administrativos y determinar si hay lugar al pago del retroactivo, se planea realizar un plan de acción en virtud del cual, ocho personas con experiencia en liquidación de prestaciones y sentencias (liquidadores) se encargarán de la verificación de cada uno de los casos y se proceda a la liquidación del valor del retroactivo y su correspondiente pago, este proceso se está llevando a cabo con el apoyo de la Vicepresidencia de Talento Humano para la vinculación de estos liquidadores en el mes de noviembre para iniciar el pago de los retroactivos dejados de pagar.

## 6. Otros trámites, peticiones o reclamos

### 6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

#### 6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados a la H. Corte Constitucional<sup>69</sup> 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 octubre de 2014 Colpensiones recibió 42.198 PQRS, llegando así a un total de 999.068 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 652.933 ciudadanos. Esto representa un incremento del 4% en el último mes<sup>70</sup>. Dentro de este universo, 23.459 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 octubre de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub- procesos	Total
<b>Julio-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	572.596	2.213	449	19	9.717	584.994	0	584.994
Cantidad de radicados	838.415	2.733	581	26	11.018	852.773	20.716	873.489
<b>Agosto-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	592.097	2.230	449	19	9.897	604.692	0	604.692
Cantidad de radicados	874.357	2.756	581	26	11.205	888.925	21.551	910.476
<b>Septiembre-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	617.163	2.272	449	20	10.103	630.007	0	630.007
Cantidad de radicados	918.912	2.802	581	27	11.429	933.751	22.685	956.436
<b>Octubre-14</b>								
Cantidad de ciudadanos	639.897	2.336	449	21	10.230	652.933	0	652.933

<sup>69</sup> Ver IP3, sección 6.6 PQRS, páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS, página 70.

<sup>70</sup> Ver IP15, sección 6.1 Información estadística de PQRS, página 82.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de radicados	960.562	2.879	581	28	11.559	975.609	23.459	999.068

Por su parte, al corte del 31 de octubre de 2014, Colpensiones ha resuelto el 94% de las 999.068 PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 57.348 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). No obstante, 55.799 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>71</sup>, de éstas, la gran mayoría (55.577) 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 113.147<sup>72</sup>.

Ahora bien, 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 octubre Colpensiones recibió 42.198 nuevas solicitudes y logró atender 44.404, con lo cual a la fecha tiene por atender 57.348 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

### Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>73</sup> - Corte a 31 de octubre de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado Jul-14</b>									
Recibidos	3.605	759.541	777	99.958	3.490	1.099	868.470	9.119	877.589
Contestados	3.623	725.748	775	91.828	2.252	1.106	825.332	8.943	834.275
<b>Ago-14</b>									
Recibidos	120	30.328	22	6.310	179	30	36.989	0	36.989
Contestados	125	30.568	22	2.965	99	31	33.810	0	33.810
<b>Sep-14</b>									
Recibidos	143	37.853	29	7.103	169	32	45.329	0	45.329
Contestados	143	36.645	28	6.959	208	33	44.016	0	44.016
<b>Oct-14</b>									
Recibidos	112	34.928	33	6.925	167	33	42.198	0	42.198
Contestados	114	37.367	42	6.564	285	32	44.404	0	44.404
Pendientes	7	42.611	11	13.705	1.012	2	57.348	0	57.348

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

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

<sup>73</sup>En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 31 de julio 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 se pueden consultar en el IP8, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo y junio se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos del mes de julio se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									55.799

Nota: Las PQRS con respuestas parciales fueron reportadas en el IP15 sección 6.1 página 84.

El Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de los 57.348 PQRS pendientes a 31 de octubre de 2014, 46.232 se encuentran vencidas, de los cuales 12.555 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia y 12.596 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y cuya respuesta implica la entrega del expediente por parte del ISS en Liquidación<sup>74</sup>. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Es importante señalar el grupo de PQRS vencidas, 798 solicitudes tienen una fecha de vencimiento es superior a 16 meses, de las cuales 559 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 119 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

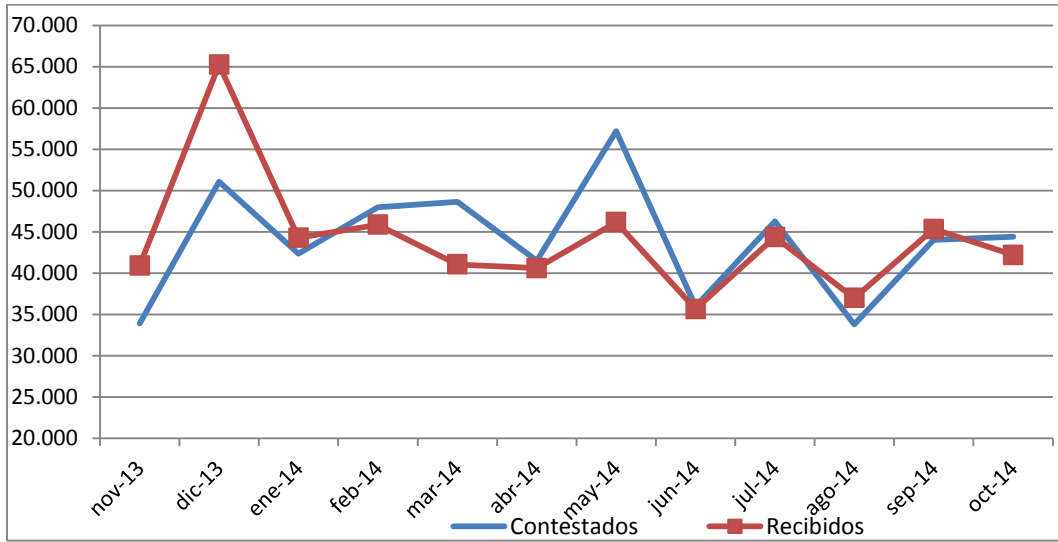
### Capítulo 6.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	8.472
1 mes	7.575
2 meses	6.259
3 meses	3.774
4 meses	2.939
5 meses	2.882
6 meses	2.181
7 meses	2.417
8 meses	1.696
9 meses	642
10 meses	620
11 meses	1.487
12 meses	1.189
13 meses	1.084
14 meses	799
15 meses	764
16 meses	654
>16 meses	798
<b>Total</b>	<b>46.232</b>

<sup>74</sup> El avance de la entrega de expedientes inactivos del ISS en L. se reporta en el capítulo 10 de este informe.

Es importante señalar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde es de 43.564 y PQRS contestadas es de 42.033; ha habido meses en los cuales la producción ha sido mayor al ingreso, lo que ha permitido disminuir discretamente la represa que ha ido generándose en otros meses. En efecto, durante el año 2014 la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de febrero, marzo, mayo, julio y octubre de 2014. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1).

**Capítulo 6.1 – Gráfico 1. PQRS recibidos vs PQRS contestados**



Por otra parte, 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 octubre de 2014. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2014, 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 oct-14			Gestión agosto de 2014		Gestión septiembre de 2014		Gestión octubre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	5.380	4.535	845	417	137	459	339	410	447
Nómina	59.958	53.284	6.674	2.434	1.375	2.716	1.069	2.647	3.428
Reconocimiento	194.726	186.889	7.837	7.040	5.956	7.371	7.564	6.955	6.327
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>260.064</b>	<b>244.708</b>	<b>15.356</b>	<b>9.891</b>	<b>7.468</b>	<b>10.546</b>	<b>8.972</b>	<b>10.012</b>	<b>10.202</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	84.569	69.211	15.358	3.648	5.330	4.158	5.431	4.158	6.604

Áreas	Acumulado oct-14			Gestión agosto de 2014		Gestión septiembre de 2014		Gestión octubre de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Doctrina	2.766	2.720	46	14	21	14	0	7	4
Secretaría General	61	42	19	5	0	4	0	3	14
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>87.396</b>	<b>71.973</b>	<b>15.423</b>	<b>3.667</b>	<b>5.351</b>	<b>4.176</b>	<b>5.431</b>	<b>4.168</b>	<b>6.622</b>
<b>VP. Administrativa</b>									
Gestión documental	41.787	27.268	14.519	2.414	1.463	2.626	595	2.551	2.636
<b>Total VP. Administrativa</b>	<b>41.787</b>	<b>27.268</b>	<b>14.519</b>	<b>2.414</b>	<b>1.463</b>	<b>2.626</b>	<b>595</b>	<b>2.551</b>	<b>2.636</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	41.436	37.581	3.855	1.841	408	2.157	3.596	2.199	1.906
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>41.436</b>	<b>37.581</b>	<b>3.855</b>	<b>1.841</b>	<b>408</b>	<b>2.157</b>	<b>3.596</b>	<b>2.199</b>	<b>1.906</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	27.969	27.675	294	56	43	67	38	68	208
Servicio al ciudadano	495.136	492.659	2.477	17.179	17.597	23.218	23.293	20.860	20.754
Red y canales alternos	407	371	36	22	33	51	12	41	57
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>523.512</b>	<b>520.705</b>	<b>2.807</b>	<b>17.257</b>	<b>17.673</b>	<b>23.336</b>	<b>23.343</b>	<b>20.969</b>	<b>21.019</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	34.704	30.171	4.533	1.645	1.270	2.101	1.759	1.937	1.508
Cobro	1.011	973	38	26	19	38	27	30	44
Ingresos y egresos	5.927	5.225	702	228	146	314	255	301	283
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>41.642</b>	<b>36.369</b>	<b>5.273</b>	<b>1.899</b>	<b>1.435</b>	<b>2.453</b>	<b>2.041</b>	<b>2.268</b>	<b>1.835</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.618	2.613	5	15	5	30	37	25	28
<b>Total VP. Comercial</b>	<b>2.618</b>	<b>2.613</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>28</b>
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total VP. Planeación</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Solicitudes No Clasificadas</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	594	484	110	5	7	5	1	6	156
<b>Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73</b>	<b>594</b>	<b>484</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>156</b>
<b>Total</b>	<b>999.068</b>	<b>941.720</b>	<b>57.348</b>	<b>36.989</b>	<b>33.810</b>	<b>45.329</b>	<b>44.016</b>	<b>42.198</b>	<b>44.404</b>



Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 15.423 PQRS pendientes por resolver, que corresponden a cumplimientos de sentencia, seguido de las 15.356 PQRS de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia de Administrativa que al corte del 31 de octubre de 2014 tiene 14.519 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 IP5<sup>75</sup> 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 las Gerencias de Defensa Judicial y Gestión Documental que superaron en más de un 45% su capacidad de respuesta de PQRS con respecto a la meta. Por su parte las Gerencias de Operaciones y Servicio al Ciudadano tuvieron una producción correspondiente al 75% de la meta mínima requerida lo que no permite una disminución en el número de solicitudes pendientes de respuesta. No obstante, siete áreas no lograron cumplir la meta del mes.

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

De acuerdo con el IP6<sup>76</sup> hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 31 de octubre, el área tiene pendiente 15.356 PQRS.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5<sup>77</sup> se presentan los siguientes avances por áreas:

<sup>75</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 138 e IP6, sección 6.8.2, página 164.

<sup>76</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>77</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

**Área de Medicina Laboral:** En el IP5<sup>78</sup> se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013; en el IP6<sup>79</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre logró reducirse a 420 solicitudes. Sin embargo, para el mes de octubre de 2014 la cifra de PQRS ha ascendido a 845. Vale la pena señalar que en el ingreso mensual promedio de PQRS en esta área es de 400.

Durante el mes de Noviembre el área continuará con dos funcionarios dedicados a la evacuación de los PQRS pendientes.

**Gerencia de Nómina:** En el IP5<sup>80</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>81</sup> la cifra al corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y al 31 de octubre de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 6.674, lo que representa una reducción del 61%. Este resultado refleja el gran esfuerzo realizado por el área si se tiene en cuenta que el volumen de PQRS radicadas en los últimos meses no ha disminuido, manteniéndose alrededor de 2.500 mensuales en promedio.

**Gerencia de Reconocimiento:** en el IP5<sup>82</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre; y en el IP6<sup>83</sup> la cifra a 31 de diciembre se mantuvo. A 31 de octubre de 2014 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 7.837 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una reducción del 21%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** la Gerencia cuenta con 15.358 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, tal como ha sido informado en los IP anteriores. 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 en el mes de octubre de 2014 el área respondió 6.260 PQRS.

**Gerencia de Doctrina:** actualmente tiene 46 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 8 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

**Gerencia de Gestión Documental:** en el IP5<sup>84</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de diciembre bajó a 12.068; sin

<sup>78</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>79</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 161.

<sup>80</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>81</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>82</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

<sup>83</sup> Ver IP6, sección 6.8.2, página 167.

<sup>84</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

embargo, al corte de 31 de octubre de 2014 han aumentado a 14.519 PQRS pendientes. Es necesario considerar que en los últimos meses el volumen de PQRS recibidas por esta área ha ido aumentando paulatinamente, así en el mes de junio se recibieron 1.615, en julio 2.219, en agosto 2.414, en septiembre 2.626 y en octubre 2.551.

Al respecto, es importante indicar que de las 14.519 solicitudes 12.596 corresponden a peticiones de copias de documentos de expedientes pensionales de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y cuyo expediente no ha sido entregado por el ISS en Liquidación.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Gerencia de Operaciones:** en el IP5<sup>85</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de octubre la Gerencia tiene 3.855 PQRS pendientes, de las cuales 1.757 ingresaron durante el mes de Octubre y 1.492 se encuentran dentro del término legal.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.807 PQRS abiertas al 31 de octubre de 2014. En esta área se ve una reducción en el volumen de pendientes del 42% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS<sup>86</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** al 31 de octubre de 2014 ésta Gerencia tiene 294 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 68 ingresaron durante el mes de octubre. Con respecto al mes de noviembre en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 94%.

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** en el IP5<sup>87</sup> se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero subió a 3.066; y al corte de 31 de octubre de 2014, la cifra de PQRS pendientes se redujo a 2.477, lo que representa una disminución del 16%, aun teniendo en cuenta que es el área que recibe el mayor volumen de PQRS al mes.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre<sup>88</sup> tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; a 31 de enero la cifra se redujo a 1.760; y con corte al 28 de febrero de 2014 la cifra de PQRS pendientes subió de 2.205. A 30 de mayo la Vicepresidencia contaba con

---

<sup>85</sup> Ídem.

<sup>86</sup> Ídem.

<sup>87</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>88</sup> Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

4.338 solicitudes<sup>89</sup>, y al corte del 31 de octubre de 2014 sigue incrementando, llegando a 5.273 PQRS pendientes de respuesta.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** al corte del 31 de octubre la Gerencia tiene 4.533 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.439 ingresaron durante el mes de Octubre y 1.174 se encuentran dentro del término legal. Durante el último mes la Gerencia contestó 1.508 PQRS. Para el mes de noviembre de 2014 se espera evacuar 1.400 solicitudes más. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** esta Gerencia tiene 702 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de octubre, de los cuales 162 ingresaron durante el mes de octubre y 138 se encuentran dentro de los términos legales.

Ahora bien, durante el mes de noviembre se dará continuidad a la estrategia de evacuación que incluye a todas las áreas. En el cuadro 5 se presentan las metas de evacuación por áreas, las cuales han sido calculadas con base en el volumen de casos recibidos y en la capacidad de respuesta que se tuvo en el mes de octubre. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.1 - Cuadro 5. Plan de evacuación de PQRS – Noviembre 2014**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en Noviembre /2014
Medicina Laboral	845	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	6.674	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	7.837	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	4	20	80	1.600
Defensa Judicial	15.358	PQRS Individual	4	30	120	2.400
Gestión Documental	14.519	PQRS Individual	4	18	72	1.440
Operaciones	3855	PQRS Individual	11	12	132	2.500
Atención al Afiliado	294	PQRS Individual	1	10	10	200
Servicio al Ciudadano	2.477	PQRS Individual	4	25	100	2.000
Aportes y Recaudo	4.533	PQRS Individual	7	10	70	1.400
Ingresos y Egresos	702	PQRS Individual	1	10	10	200

## 2. Estrategias Estructurales

A continuación se presentan los avances de las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>90</sup> como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS:

<sup>89</sup> Ver IP11, sección 6.3, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 201.

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Durante el mes de octubre la empresa Adecco S.A. continuó con el proceso de selección de personal de los primeros 13 cargos de la Gerencia Nacional de PQRS. Adicionalmente, se publicaron 6 cargos adicionales. Al corte del 31 de octubre de 2014, el concurso continuaba en curso. Para el mes de noviembre se espera la vinculación, capacitación y entrenamiento en el cargo de 8 funcionarios de la Gerencia.

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

A continuación se informan los avances relacionados con el proyecto de estrategia digital, en especial con el trámite de Corrección de Historia Laboral y de consulta de la historia laboral a través del Portal Web:

**Consulta de historia laboral portal web:** En el IP8<sup>91</sup> se informó que Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía la consulta y descarga de historia laboral en el Portal web, con toda la seguridad necesaria para garantizar la intimidad de la información de los afiliados. Entre el 10 de febrero y el 31 de octubre de 2014, se registraron 1.364.765 consultas de historia laboral.

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 jun-14	669.862
jul-14	194.233
ago-14	164.118
sep-14	166.782
oct-14	169.770
<b>Total</b>	<b>1.364.765</b>

**Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral:** en el IP11<sup>92</sup> se informó que el formulario electrónico de corrección de inconsistencias en la historia laboral fue suspendido con ocasión de ajustes técnicos que debían hacerse al proceso. Durante el mes de septiembre se

<sup>90</sup>Ver IP5, sección 6.8.3, página 143.

<sup>91</sup>Ver IP8, sección 6.3.2, página 171.

<sup>92</sup>Ver IP11, sección 6.3.2 página 208.

realizaron desarrollos en el formulario que buscan mejorar el proceso de actualización de datos de contacto de los ciudadanos en nuestras bases internas de información.

Durante las pruebas practicadas en el mes de octubre al formulario electrónico de corrección de inconsistencias de historia laboral se evidenciaron fallas que no habían sido identificadas con anterioridad, situación que obligó la revisión de los desarrollos y su integración con los demás sistemas que interactúan para lograr que las actividades de radicación, investigación, corrección de inconsistencias y respuesta final funcionen en forma dinámica y adecuadamente. Los ajustes a las fallas identificadas fueron realizados, por lo que se encuentran en ejecución nuevas pruebas para certificar el paso a producción de la nueva versión.

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

En el IP5<sup>93</sup> se informó que dentro de los PQRS pendientes de respuesta se encontraba un volumen de 30.286 solicitudes que se relacionan con trámites, los cuales no contaban con flujos independientes en nuestro sistema de gestión. A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial”:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Dando cumplimiento al cronograma, durante el mes de octubre se continuó con el diseño de la entrada 3 del subtrámite de cumplimiento de sentencias. Adicionalmente, se evidenciaron etapas en el diseño que no habían sido establecidas con anterioridad, situación que aumentará la etapa de desarrollo. Sin embargo, a la fecha no se ha establecido el nuevo 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 02/09/2014
Entrega al Consultor Bizagi *	02/09/2014
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	02/09/2014 al 10/11/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	01/11/2014 hasta 30/11/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	01/12/2014 hasta 15/12/2014

d. Plan de Capacitación a Regionales

De acuerdo con lo informado en el IP13<sup>94</sup>, en el mes de octubre se capacitaron las regionales Sur, Antioquia, Eje Cafetero y Occidente culminando así la estrategia de fortalecimiento de las

<sup>93</sup> Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

<sup>94</sup> Ver IP13, sección 5.3, página 117.

competencias y conocimientos de los funcionarios de los Puntos de Atención Colpensiones – PAC. Esta fase de capacitaciones afianzó en los profesionales los conocimientos en la corrección de historias laborales, fiscalización y cobro persuasivo de aportes y calidad en la respuesta de PQRS. A continuación se presenta el cronograma de capacitaciones debidamente ejecutado. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 8):

**Capítulo 6.1 - Cuadro 8. Cronograma Plan de Capacitación Regionales**

Regional	Fechas
Santanderes	13/08/2014 al 15/08/2014
Caribe	10/09/2014 Y 11/09/2014
Bogotá y Centro	25/09/2014 Y 26/09/2014
Sur	02/10/2014 Y 03/10/2014
Antioquia	09/10/2014 Y 10/10/2014
Occidente	16/10/2014 Y 17/10/2014
Eje Cafetero	22/10/2014 Y 23/10/2014

e. Acciones de calidad

En el IP13<sup>95</sup> Colpensiones presentó el cronograma del Plan Calidad PAC mediante el cual se vincularon 3 PAC adicionales al plan de revisión de calidad de PQRS en el mes de octubre. Adicionalmente, en este mes se realizó el análisis de la información de las PQRS revisadas, las cuales corresponden al 10% de los PQRS que semanalmente llegaban a los Puntos de Atención que hacen parte del piloto.

Como producto del Plan, entre los meses de Julio a Octubre de 2014, fueron revisados 9.982 PQRS en las 8 regionales, con la siguiente distribución. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 9):

**Cuadro 9. PQRS Revisadas por los PAC – Plan Piloto**

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
<b>PQRS Revisadas</b>	1.666	2.036	3.191	3.089	9.982

El balance del ejercicio de revisión de la calidad en la respuesta de PQRS, arroja que de las 9.982 respuestas revisadas, el 99% cumple con los estándares de calidad establecidos en términos de suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad, y el 1 % (130 comunicaciones) no los cumple. Es importante tener en cuenta que la revisión de las PQRS incluye la verificación de la forma en la que se presentan las comunicaciones a los ciudadanos. Al respecto el piloto arrojó que del total de PQRS revisadas el 5 % (511) no cumplen con los estándares establecidos de redacción, claridad y ortografía.

<sup>95</sup> Ver IP13, sección 5.3, página 118.

**Cuadro 10. Cumplimiento de criterios de calidad– Plan Piloto**

Tipo de Revisión	Total PQRS revisadas	Cumple	%	No cumple	%
Calidad de Contenido (Fondo)	9.982	9.852	99%	130	1%
Calidad de Presentación (Forma)	9.982	9.471	95%	511	5%

De acuerdo con los resultados anteriores, la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano continuará con la implementación del plan piloto en todos los Puntos de Atención del País. Así mismo, se iniciará la construcción de instructivos de verificación de calidad en los PAC por medio de los cuales se documente el procedimiento y se permita su implementación permanente en el año 2015.

## 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 octubre de 2014

Durante el mes de octubre de 2014 fueron asignadas 2.413 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.243 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.193 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.050 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Panel A)

La oportunidad en los tiempos de atención aumentó durante el mes de octubre a ocho (8) días en promedio, debido a que el volumen de usuarios en las ciudades de Bucaramanga y Cali también tuvo un incremento durante el mes.

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones, el total de dictámenes médicos que se han realizado en primera oportunidad corresponde a 27.375 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 27.120 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 26.926 y 194 se encuentran en proceso de notificación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Panel B)



Con respecto a los 255 casos que aún no cuentan con dictamen, 66 cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y 189 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 1. Panel B)

Como puede observarse en el Panel B del Cuadro 1, los dictámenes aprobados de las citas efectivas para el mes de octubre corresponden a 953 y de períodos anteriores a 300 dictámenes. Al corte del mes de octubre se encuentran pendientes 189 por calificar: 6 del mes de septiembre y 183 de octubre, que corresponden a:

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

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de octubre se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 57 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.3 % se encuentran notificados a 31 de octubre de 2014.

### Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Valoraciones para calificación de pérdida de capacidad laboral Corte a octubre de 2014

#### Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Jul/14	60.506	45.418	24.079	21.339
ago-14	1.985	1.877	935	942
sep-14	2.459	2.144	1.168	976
oct-14	2.413	2.243	1.193	1.050
<b>Total general</b>	<b>67.363</b>	<b>51.682</b>	<b>27.375</b>	<b>24.307</b>

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PACs y Call Center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por CC única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas efectivas: asiste el afiliado y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas no efectivas: 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.

En el IP6<sup>96</sup> 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

<sup>96</sup>Ver IP6, sección 6.3, página 142.

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.

#### Panel B. Gestión de calificaciones

Mes cita	Pendientes de calificación*	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Jul/14	0	5	24.074	24.025	99,8%
ago-14	0	4	931	919	98,7%
sep-14	6	0	1.162	1.136	97,8%
oct-14	183	57	953	846	88,8%
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>66</b>	<b>27.120</b>	<b>26.926</b>	<b>99,3%</b>

Descripción de Variables:

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

\* Como se reportó en el IP15<sup>97</sup> quedaban pendientes por calificar 169 casos, que se han gestionado lo cual se refleja en un incremento en el resultado de la columna de “dictámenes aprobados” y “calificaciones en proceso de auditoría”.

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

A 31 de Octubre de 2014 han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 5.715 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 6.126 calificaciones. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 2)

#### Capítulo 6.2– Cuadro 2. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez

##### Corte a 31 de octubre de 2014

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Jul/14	4.351	4.619
ago-14	542	635
sep-14	402	440

<sup>97</sup>Ver IP15, sección 6.4, página 95.

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
oct-14	420	432
<b>Total general</b>	<b>5.715</b>	<b>6.126</b>

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

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

#### 6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

Al 31 de octubre han sido radicadas ante Colpensiones 32.257 solicitudes de revisión de incapacidades temporales, de las cuales 16.427 solicitudes corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó y radicó la documentación completa.

Las 15.830 restantes no pudieron analizarse en primera oportunidad, por las siguientes razones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3. Panel A):

- i) 1.450 citas fueron canceladas por el interesado;
- ii) 4.661 fueron no efectivas por inasistencia del afiliado;
- iii) 9.719 se encuentran con documentación incompleta.

### Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales - Corte octubre de 2014

#### Panel A. Gestión de solicitudes para Incapacidades Temporales

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Jul/14	29.467	1.422	4.654	8.636	14.712
ago-14	866	9	3	285	297
sep-14	1.095	12	2	544	558
oct-14	829	7	2	254	263
<b>Totales</b>	<b>32.257</b>	<b>1.450</b>	<b>4.661</b>	<b>9.719</b>	<b>15.830</b>

Nota: Descripción de Variables en el panel A:

- ✓ Citas por Afiliado: corresponden a los casos o solicitudes asignadas.
- ✓ Trámite con observaciones: asistió el afiliado pero requiere completar su documentación.
- ✓ Total no efectivo: suma de citas canceladas por el afiliado más No asistió el afiliado más Trámite con observaciones.

#### 1. Gestión de incapacidades temporales - IT

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de operación, Colpensiones ha recibido 68.733 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a

6.609 afiliados, de las cuales se han procesado 68.118, para un nivel de cumplimiento del 99.11%. (Ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3. Panel B)

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de octubre de 2014 se han procesado un total de 68.118 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas: 45.358 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veinte mil quinientos cincuenta y ocho millones doscientos veinte seis mil doscientos treinta y uno pesos (\$20.558.226.231).
- Negadas: 20.750 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 3. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales**

**Panel B. Gestión de incapacidades temporales**

Mes	Casos Radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Jul/14	14.755	63.038	44.536	18.502	63.038	100,0%
ago-14	569	2.083	1.223	860	2.083	100,0%
sep-14	537	2.049	1.129	651	1.780	86,9%
oct-14	566	1.563	480	737	1.217	77,9%
<b>Totales</b>	<b>16.427</b>	<b>68.733</b>	<b>47.368</b>	<b>20.750</b>	<b>68.118</b>	<b>99,11%</b>

Nota: Descripción de Variables en el panel B:

- ✓ 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 octubre de 2014, existen 615 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 148 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 4):

- i) 203 incapacidades temporales que corresponden a 44 afiliados han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 274 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 68 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud;
- iii) 52 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 13 afiliados se encuentran en revisión de situaciones como afiliación, régimen de afiliación, entre otros;
- iv) 52 certificados que corresponden a 11 afiliados, que fueron radicadas en los últimos días del mes de Octubre;
- v) 34 incapacidades que corresponden a 12 afiliados quienes han solicitado el pago de un subsidio de incapacidad del mes actual, motivo por el cual aún no se ha realizado la cotización correspondiente.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Incapacidades para procesar**

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	203	44
Incapacidades en Auditoria pendientes de revisión de auditoria Colpensiones	274	68
Incapacidades en trámite de validación de derechos	52	13
Incapacidades en revisión documental	52	11
Incapacidades Pendientes por Historia Laboral *	34	12
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>148</b>

\*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 203 devoluciones por observaciones de auditoría, el 69 % 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 5)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Distribución de devoluciones**

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En respuesta de devolución	63
En devolución al tercero – CRI	112

ITEM de Gestión de Devoluciones	Número de IT
En devolución al tercero – CRE	28
<b>Total general</b>	<b>203</b>

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

Por otro lado, de las 1.601 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP15<sup>98</sup>, 792 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, 524 se encuentran en proceso de liquidación y 285 se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) en auditoría con la documentación completa 166 y 4 en auditoria pendiente por cargue de las incapacidades al visor documental en el aplicativo del proveedor de medicina laboral;
- ii) en devolución a tercero 79, las cuales se encuentran en ajustes en Asalud de conformidad con las indicaciones realizadas por los médicos auditores de Colpensiones;
- iii) en trámite por Asalud 8;
- iv) pendientes por Historia Laboral 28.

Por último, a continuación se presentan conclusiones del proceso en el periodo evaluado:

1. Se incrementa en tres (3) días la oportunidad de las citas de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez como consecuencia del aumento en las ciudades de Bucaramanga y Cali.
2. Disminución de certificados de incapacidades temporales pendientes de procesar, pasando de 1.601 incapacidades temporales pendientes al 30 de septiembre de 2014, a 615 certificados de incapacidad por procesar al de 31 de octubre de 2014.
3. Incremento del porcentaje de procesamiento del número total de incapacidades temporales llegando al 99.11 %.
4. Disminución de solicitudes no efectivas en la revisión de incapacidades, pasando del 51 % en septiembre de 2014 a 31.7% en octubre de 2014.
5. Aumento del porcentaje de procesamiento de incapacidades del mes de octubre, pasando del 43.9% en el mes de septiembre al 77.9% en este mes. Se debe tener en cuenta que el porcentaje de procesamiento pendiente corresponde a solicitudes realizadas en la última semana del mes.

<sup>98</sup> Ver IP15, sección 6.4, página 98.

6. Aumento del porcentaje de procesamiento del total de Certificados de Incapacidad, pasando del 97.6 %<sup>99</sup> al 99.11 %.

### 6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

El proceso de cierre de nómina de Colpensiones correspondiente al mes de octubre de 2014 generó 1.183.500 beneficiarios de pensión activos, cuyo valor estuvo alrededor de \$1.6 billones de pesos. Cumpliendo así una vez más con el giro oportuno de las mesadas pensionales y el giro a cada uno de sus acreedores.

#### 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 octubre se han registrado un total de 2.410 prestaciones económicas con esta circunstancia, toda vez que a las 2.379 reportadas en el IP15<sup>100</sup> le fueron adicionados 31 casos generados para mes de septiembre. Es así que, de las 2.410 prestaciones clasificadas dentro de este grupo, han sido solucionadas 2.349, quedando un saldo pendiente por resolver de 61.

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

El total de casos reportados dentro del grupo de prestaciones a las cuales no se les generó acto administrativo asciende a 388. Es pertinente informar a la H. Corte que de ese total no quedan por reprocesar casos, toda vez que han sido resueltos todos los casos.

En consecuencia, los numerales 1 y 2 del presente punto (prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina y reconocidas a las que no se les generó acto administrativo) suman un total de 2.798 casos, de los cuales han sido atendidos 2.737, y se encuentran pendientes de reprocesar 61. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

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

Las prestaciones económicas que escribieron en nómina y frente a las cuales se dio orden de retiro suman un total de 661 teniendo en cuenta que a las 660 enunciadas en el IP15<sup>101</sup> les fue adicionada un caso reportado para el mes de septiembre. El saldo pendiente de reprocesar son 6 casos, toda vez que han sido atendidos 655. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

<sup>99</sup> Ver IP15, sección 6.4, página 96.

<sup>100</sup> Ver IP15, sección 6.3.1, página 100.

<sup>101</sup> Idem.

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

Dentro de este grupo han sido identificadas un total de 605 pensiones ya que a las 603 informadas en el IP15<sup>102</sup> debieron sumarse 2 nuevos casos generados para el mes de septiembre de 2014. Es oportuno comunicar a la H. Corte que del total ya referenciado han sido solucionados 593 casos, por lo cual queda un saldo por reprocesar de 12 pensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 1)

#### 5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado a la H. Corte en el IP14<sup>103</sup> e IP15<sup>104</sup> en relación con los servidores públicos pendientes de aportar pruebas de retiro, Colpensiones se permite reiterar los dos procedimientos adoptados por la entidad frente a esta materia. En el primero de ellos, las prestaciones se incluían en nómina de pensionados pero de conformidad con la acreditación de la prueba de retiro del servicio público se establecía el estado (activo-suspendido) del pensionado dentro de la base de datos. En el segundo procedimiento, aplicado actualmente, 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 relación con lo expuesto, dentro de éste ítem han sido reportados un total de 5.965 reconocimientos pensionales efectuados a personas que acreditan la calidad de Servidores Públicos, teniendo en cuenta que a los 5.185 enunciados en el IP15<sup>105</sup> fueron adicionados 780 identificados para el mes de octubre del presente año.

En consecuencia, de los 5.965 reconocimientos prestacionales realizados a Servidores Públicos, han sido acreditadas las pruebas pertinentes de su retiro en 1.571 casos, lo que permite inferir que 4.394 de ellos se encuentran pendientes por presentar el acto administrativo o documentación que certifique el retiro del servicio.

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

Desde la entrada en operación de Colpensiones han sido identificados un total de 4.064 casos de reconocimientos prestacionales pendientes de ingreso en la base de datos de nómina, los cuales presentaron alguna circunstancia técnica que impidió su registro en la nómina; por lo tanto, dentro de los 4.064 no se contabilizan los casos de servidores públicos por cuanto la no inclusión en la nómina obedece a circunstancias diferentes a las técnicas, tales como la presentación del retiro del cargo como servidor público.

<sup>102</sup>Ver IP15, sección 6.3.1, página 100.

<sup>103</sup>Ver IP14, sección 5.5.1, páginas 103 -104.

<sup>104</sup>Ver IP15, sección 6.3.1, página 101.

<sup>105</sup>Idem.



En el cuadro 1 se presenta el resumen de los casos no incluidos en la base de datos de la nómina de pensionados, que corresponden a 4.064 prestaciones; de los cuales 2.798 corresponden a pensiones reconocidas que no escribieron en nómina, 605 a prestaciones que escribieron en nómina pero se dio orden de no pago y 661 a casos escritos en nómina respecto a los 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 Septiembre de 2014**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.798	1.642	1.095	61	68,85%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	605	365	228	12	14,89%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	188	467	6	16,26%
<b>Total</b>	<b>4.064</b>	<b>2.195</b>	<b>1.790</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

El cuadro 2 resume 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 septiembre del presente año. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a sep-14	Ingresadas y retiradas a sep-14	Orden de no pago a sep-14	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	61		5	66	1,62%
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización vejez	626	580	28	1.234	30,36%
Interposición de Recursos	43			43	1,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	6			6	0,15%
Recurso Pensión Invalidez	4			4	0,10%
Recurso Pensión sobrevivientes	5			5	0,12%

Riesgo	No ingresadas a sep-14	Ingresadas y retiradas a sep-14	Orden de no pago a sep-14	Total	Participación en el total
Recurso Sustitución Pensional	1			1	0,02%
Pensión de invalidez	91	4	8	103	2,53%
Pensión de sobrevivientes	534	11	35	580	14,27%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.245	65	486	1.796	44,19%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	154		39	193	4,75%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Sustitución pensional	20		4	24	0,59%
<b>Total general</b>	<b>2.798</b>	<b>661</b>	<b>605</b>	<b>4.064</b>	<b>100%</b>

Ahora bien, el cuadro 3 presenta los casos atendidos con corte al mes de septiembre de 2014 clasificados conforme al tipo de riesgo al que corresponden, para un total de 3.985 prestaciones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 3)

### Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo Corte septiembre de 2014

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	31	0	0	33	64	1,61%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,13%
Indemnización vejez	439	146	14	632	1231	30,89%
Interposición de Recursos	23	0	0	5	28	0,70%
Recurso Pensión sobrevivientes	3	0	0	1	4	0,10%
Pensión de Invalidez	50	3	3	47	103	2,58%
Pensión de sobrevivientes	249	4	4	307	564	14,15%
Pensión de vejez compartida	0	0	0	1	1	0,03%
Pensión de vejez tiempos privados	710	35	330	691	1766	44,32%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	117	0	14	58	189	4,74%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	0	0	0	4	0,10%
Recurso Pensión Invalidez	1	0	0	0	1	0,03%
Sustitución Pensional	9	0	0	14	23	0,58%
<b>Total</b>	<b>1.642</b>	<b>188</b>	<b>365</b>	<b>1.790</b>	<b>3.985</b>	<b>100%</b>

A continuación se presentan las cifras de las prestaciones que se encuentran pendientes de ser atendidas detalladas de acuerdo al tipo de riesgo, para un total de 79 casos categorizados 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	2	2,53%
Indemnización de Invalidez		0,00%
Indemnización vejez	3	3,80%
Interposición de Recursos	15	18,99%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	2,53%
Recurso Pensión Invalidez	3	3,80%
Recurso Pensión sobrevivientes	1	1,27%
Pensión de Invalidez		0,00%
Pensión de sobrevivientes	16	20,25%
Pensión de vejez compartida	1	1,27%
Pensión de vejez tiempos privados	30	37,97%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	4	5,06%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido		0,00%
Recurso Sustitución Pensional	1	1,27%
Sustitución Pensional	1	1,27%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

El resumen de los casos que se encuentran pendientes por atender agrupados de acuerdo al tipo de riesgo, por meses de atraso es presentado 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 finalmente el Panel D registra 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 septiembre de 2014**

**Panel A. Solicitudes radicadas**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes		2	5	2	9	23,08%
2 meses		2	2		4	10,26%
3 meses			5		5	12,82%
4 meses					0	0,00%
5 meses		3	1		4	10,26%
6 meses			3		3	7,69%
7 meses			1		1	2,56%
8 meses		3	2		5	12,82%
9 meses			2		2	5,13%
10 meses		1	3		4	10,26%
11 meses					0	0,00%
12 meses					0	0,00%
13 meses		1			1	2,56%
14 meses					0	0,00%
15 meses			1		1	2,56%
<b>Total vencidos</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Panel B. Recursos de reposición**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	3	2	15	2	22	100,00%
2 meses						
3 meses						
4 meses						
5 meses						
6 meses						
<b>Total vencidos</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes			1		1	16,67%
2 meses					0	0,00%
3 meses					0	0,00%
4 meses					0	0,00%
5 meses					0	0,00%
6 meses		1	1		2	33,33%
7 meses					0	0,00%
8 meses					0	0,00%
9 meses					0	0,00%
10 meses					0	0,00%
11 meses					0	0,00%
12 meses					0	0,00%
13 meses			1		1	16,67%
14 meses					0	0,00%
15 meses					0	0,00%
16 meses					0	0,00%
17 meses				2	2	33,33%
<b>Total Vencidos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

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

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	2
2 meses	1
3 meses	
4 meses	
5 meses	
6 meses	2
7 meses	
8 meses	2
9 meses	
10 meses	

Atraso	Órdenes de no pago
11 meses	1
12 meses	1
13 meses	
14 meses	
15 meses	
16 meses	2
17 meses	
18 meses	
19 meses	
20 meses	1
<b>Total vencidos</b>	<b>12</b>

En el cuadro 6 se presenta un total de 14.371 actos administrativos que reconocen una prestación económica con corte al mes de septiembre 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 octubre 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 invalidez	8	8	0	0,06%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	170	169	1	1,18%
Indemnización vejez	3.427	3.426	1	23,85%
Pensión de invalidez	348	348	0	2,42%
Pensión de sobrevivientes	333	332	1	2,32%
Pensión de vejez compartida	283	282	1	1,97%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos privados	2.178	2.174	4	15,16%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	997	997	0	6,94%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	12	12	0	0,08%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	22	22	0	0,15%
Recurso Indemnización de Invalidez	5	5	0	0,03%
Recurso Indemnización de vejez	584	584	0	4,06%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	158	156	2	1,10%
Recurso Pensión de Vejez	3.845	3.830	15	26,76%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	112	112	0	0,78%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	14	14	0	0,10%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	6	6	0	0,04%
Recurso Pensión Invalidez	258	255	3	1,80%
Recurso Pensión sobrevivientes	421	420	1	2,93%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	6	6	0	0,04%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión Vejez Periodista	1	1	0	0,01%
Recurso Sustitución Pensional	318	317	1	2,21%
Sustitución Pensional	863	862	1	6,01%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	2	2	0	0,01%
<b>Total General</b>	<b>14.371</b>	<b>14.340</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

#### Panel B. Por grupo de prioridad

Grupo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Grupo 0 - Día a día	14.371	14.340	31
<b>Total</b>	<b>14.371</b>	<b>14.340</b>	<b>31</b>
<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>99,78%</b>	<b>0,22%</b>

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

La información de los beneficiarios de prestaciones económicas activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores a lugar durante el último trimestre de 2014 la cual 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 octubre de 2014

Período	Beneficiarios de pensión
ago-14	1.163.420
sep-14	1.170.181
oct-14	1.183.500

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



Respecto a los casos que no les fue posible liquidar el pago de los aportes por concepto de salud de los pensionados, se reitera lo citado en los IP11<sup>106</sup>, IP12<sup>107</sup> e IP13<sup>108</sup> donde se informa que al total de pensionados que se encuentran en la nómina, se les aplica el descuento por concepto de salud y es girado a las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS) a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA). Sin embargo, se presentan casos donde las cotizaciones se realizan a una entidad diferente, debido a que la administradora desconoce que el pensionado ejerció el derecho a la libre escogencia, surtiendo la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, razón por la cual las cotizaciones se realizan a la EPS anterior.

Las acciones que adelanta periódicamente la Administradora para garantizar el estado de aseguramiento de los pensionados radican en: (i) cruces de información con la base de datos del BDUA<sup>109</sup>, de cuyo resultado se realizan acciones de acuerdo al escenario presentado, tales como corrección de los aportes en salud, cruces de información con las EPS, solicitudes de devolución de aportes; (ii) recordar al pensionado en el momento de la notificación la necesidad de legalizar la afiliación ante las EPS; (iii) a través del desprendible de pago se informa al ciudadano que debe realizar la afiliación en calidad de cotizante pensionado; (iv) legalización de afiliación por parte de Colpensiones en virtud del Decreto 4248 de 2007<sup>110</sup>; (v) cruce y depuración de cartera realizadas con los diferentes EPS, (vi) la administradora junto con las EPS realizan mesas de trabajo con las EPS; (vii) atender las solicitudes elevadas por los pensionados.

Los controles, cruces y validaciones realizados con la información reportada por el BDUA y tal como se manifestó anteriormente permiten evidenciar los casos que no son coincidentes tal como se muestra en el cuadro 8. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 8)

De acuerdo con lo anterior para el período de noviembre de 2014, 15.706 personas se encuentran afiliados en el régimen subsidiado o no figuran en ningún régimen; para el mismo mes 1.125 pensionados figuran en EPS diferente a la reportada en nómina, cuyas acciones para subsanar estos casos son los indicados anteriormente. (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 8)

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

Mes	No. Registros <sup>111</sup>	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Septiembre de 2014	1.178.586	582	15.348

<sup>106</sup> Ver IP11, sección 6.5.4, páginas 229 y 230.

<sup>107</sup> Ver IP12, sección 6.5.4, páginas 209 y 210.

<sup>108</sup> Ver IP13, sección 6.5.4, páginas 135 y 136.

<sup>109</sup> BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

<sup>110</sup> 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...”

<sup>111</sup> Corresponde a los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

Mes	No. Registros <sup>111</sup>	EPS diferente	Subsidiado o no figuran
Octubre de 2014	1.183.558	1.020	15.706
Noviembre de 2014	1.191.812	1.125	9.310
<b>Promedio trimestre</b>		<b>910</b>	<b>13.455</b>

Es pertinente indicar que los periodos reportados corresponden a pagos de aportes en salud anticipado, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 2145 de 2006, donde se establece que los aportes en salud realizados por los pensionados, se realizan de forma anticipada y no vencida, es decir que Colpensiones al realizar el pago de la mesada pensional de octubre, el aporte en salud corresponde al periodo de noviembre, razón por la cual los registros reportados en el presente cuadro corresponden a periodos anticipados.

#### 6.4. Subsidio a la cotización

A octubre de 2014, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.318 han sido solucionados lo que corresponde al 59.11% y 6.977 registros presentan el estado “No se puede tramitar” lo que corresponde al 39.97%. Cabe anotar que a 125 registros de estos últimos, no se les ha causado aún el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar. De acuerdo a lo anterior, actualmente el 99.08% no requiere trámite por parte de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2).

Cabe anotar que durante el mes de octubre de 2014 se realizó el cruce de la información a los 200 registros que en el mes de septiembre aparecían con la observación “Pendiente el pago del Consorcio”, en donde se identificaron 7 registros que corresponden a ciudadanos causantes de una pensión o indemnización y 32 registros que presentaban un valor de pago inferior al que corresponde pagar al ciudadano de acuerdo con el grupo poblacional en el que se encuentra afiliado, por lo cual no aplica el cobro del subsidio. Estos 39 registros pasan al estado “no se puede tramitar”.

El restante 0.92% de los casos con prioridad de la H. Corte Constitucional, corresponde a 161 registros que presentan la observación “Pendiente el pago del Consorcio”, por lo que Colpensiones en el mes de octubre de 2014 reiteró el cobro de estos subsidios al Consorcio Colombia Mayor mediante el envío de una nueva cuenta de cobro.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047<sup>112</sup> 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)

<sup>112</sup> 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 6.624.

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Trámites - Corte octubre de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	4	148	254	3,83%
Grupo 1	1.008	96	2.928	4.032	60,87%
Grupo 2	71	2	43	116	1,75%
Grupo 3	45		73	118	1,78%
Grupo 4	1.189		402	1.591	24,02%
Indemnizados	403		110	513	7,74%
<b>Total General</b>	<b>2.818</b>	<b>102</b>	<b>3.704</b>	<b>6.624</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>42,54%</b>	<b>1,54%</b>	<b>55,92%</b>	<b>100%</b>	

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 octubre de 2014**

Prioridad	No se puede tramitar	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	7	430	647	3,71%
Grupo 1	2.707	152	8.535	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.725		810	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050		261	1.311	7,51%
<b>Total General</b>	<b>6.977</b>	<b>161</b>	<b>10.318</b>	<b>17.456</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>39,97%</b>	<b>0,92%</b>	<b>59,11%</b>	<b>100%</b>	

A continuación se presenta el detalle de los 6.977 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"  
Corte octubre de 2014**

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Otros	Total	Participación en el total
Grupo 0	159	12	36	3		210	3,01%
Grupo 1	1.938	368	185	122	94	2707	38,80%
Grupo 2	179					179	2,57%
Grupo 3	106					106	1,52%
Grupo 4	2.724				1	2.725	39,06%
Indemnizados	1.050					1.050	15,05%
<b>Total General</b>	<b>6.156</b>	<b>380</b>	<b>221</b>	<b>125</b>	<b>95</b>	<b>6.977</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>88,23%</b>	<b>5,45%</b>	<b>3,17%</b>	<b>1,79%</b>	<b>1,36%</b>	<b>100,00%</b>	

- 6.156 registros que de acuerdo a la solicitud 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.
- 380 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 221 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 125 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo, por lo que aún no aplica el cobro del subsidio.
- 95 registros marcados como “Otros” de los cuales en 61 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro 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 a los afiliados

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

El volumen de historia laboral entregada por parte de las AFP de ciudadanos trasladados a Colpensiones a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS – con corte al 31 de octubre de 2014 asciende a 1.456.489, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 55.836 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega  
Corte a 31 de octubre de 2014**

Administradora	ago-14	sep-14	oct-14
Old Mutual	1.161	1.119	1.074
Old Mutual Alternativo	18	14	5
Colfondos	5.485	4.876	4.492
Porvenir	30.627	31.475	28.751
Protección	27.242	25.474	21.514
<b>Total</b>	<b>64.533</b>	<b>62.958</b>	<b>55.836</b>

De acuerdo con lo anterior, el proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen en el mes de octubre de 2014, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 7.122 ciudadanos con respecto al saldo al mes de septiembre, que cerraba en 62.958.

Con una participación del 51.49%, Porvenir es la administradora con mayor información pendiente de envío seguida de Protección. Sobre este punto es importante señalar que en mesas de trabajo realizadas con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, las AFP han priorizado la entrega de las historias laborales de ciudadanos trasladados de acuerdo a la edad de los mismos.

Con respecto a la información suministrada por Asofondos, el número de personas que se ha trasladado del RAIS al RPM a 31 de octubre del año en curso, asciende a 1.512.325 ciudadanos, y el nivel de entrega de historia laboral de las AFP a Colpensiones del 96.3%.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al corte de este informe se ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 48.144 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 45.068 de los mismos, equivalente al 93.61%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 3.076 archivos. En lo corrido del mes de octubre se recibieron un promedio 1.903 archivos, y se dedicaron recursos adicionales de Colpensiones, para el procesamiento de dicha información.

En términos de información de pagos recibidos se ha realizado el cargue y/o actualización de 776.015 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre vigencia Colpensiones) que corresponden a 24.318.017 registros y/o ciclos<sup>113</sup>. El aumento en el proceso de actualización que se produjo con respecto al mes anterior, corresponde a un proceso de marcación especial que se realizó a los ciudadanos trasladados sin pagos y al aumento de archivos cargados por la razón indicada en el párrafo anterior. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

<sup>113</sup> Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Cargue de historia laboral (acumulado)  
Corte a 31 de octubre de 2014**

Administradora	ago-14	sep-14	oct-14
Skandia	3.045	3.052	5.307
Skandia Alternativo	67	69	91
Colfondos	34.794	37.551	43.146
Porvenir	147.389	169.353	563.842
Protección	126.079	133.213	163.629
<b>Total</b>	<b>311.374</b>	<b>343.238</b>	<b>776.015</b>

En el mes de octubre se realizó el seguimiento correspondiente 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. No obstante, entre septiembre y octubre no hubo avance en estas entregas, razón por la cual se solicitará puntualmente a las AFP dichos casos. En general, el avance en la gestión de los casos reportados es 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 octubre de 2014**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a septiembre 30 - 2014	Casos Prioritarios Pendientes a Octubre 31 - 2014
Grupo 0	117	1	1
Grupo 1	245	2	2
Grupo 2	48	4	4
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	1	1
Indemnizados	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

En el mes de octubre de 2014 se recibieron ingresos por un valor de \$15.714 millones por el proceso de no vinculados o rezagos, correspondientes a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un fondo del RAIS, cuando el ciudadano está afiliado al RPM.

El valor acumulado recibido por este concepto al mismo corte asciende a \$445.225 millones, representado en 374 archivos recibidos, 2.020.789 ciudadanos y 2.510.449 registros y/o ciclos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 4. No vinculados (acumulado)

Corte a 31 de octubre de 2014

Detalle	ago-14	sep-14	oct-14
Número Afiliados	1.851.570	1.915.112	2.020.789
Número Rezagos	2.320.984	2.394.097	2.510.449
Número Archivos	333	363	374
Valor (Millones)	\$ 414.195	\$ 429.511	\$ 445.225

Dando alcance a la información reportada en el IP9<sup>114</sup>, en el que se detalló la gestión realizada desde el inicio de operación de Colpensiones para el cargue de archivos por concepto de No Vinculados y del Plan Operativo que contempla las actividades orientadas a la normalización del proceso, en el transcurso del mes de octubre del año en curso se continuó con la ejecución de la actividad No. 4 - Cargue de archivos vigencia Colpensiones - con el siguiente resultado con corte al 31 de octubre. (Ver Capítulo 6.5– Cuadro 5)

#### Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)

Corte a 31 de octubre de 2014

Detalle	ago-14	sep-14	oct-14
Número de archivos cargados	88	94	346
Número registros procesados	1.679.390	1.705.886	2.412.799
Número registros exitosos	1.066.165	1.091.372	1.493.829
Valor archivo (millones)	\$ 294.409	\$ 299.386	\$ 426.938

Como se observa en el cuadro anterior, en el mes de octubre Colpensiones logró un avance en el procesamiento de información de “No Vinculados” vigencia Colpensiones del 268% con respecto a septiembre, tras pasar de 94 archivos a 346. Lo anterior, para un avance acumulado en el cargue de archivos de no vinculados del 92.51%, sobre los 374 archivos recibidos. Es decir, que está pendiente el cargue de 28 archivos recibidos con corte al 31 de octubre de 2014.

<sup>114</sup> Ver IP9, sección 6.8.2, páginas 178-179.

Es importante señalar, que como resultado de la operación descrita en el párrafo anterior fueron entregados a las AFP a través de Asofondos 115 archivos, que no cumplían con las validaciones establecidas (estructura) para su corrección y envío nuevamente a Colpensiones

Adicionalmente, en el transcurso del mes de octubre se desarrollaron mesas de trabajo con Asofondos para la conciliación de información de cargue de No Vinculados procesada por el ISS hoy en L., diagnóstico que continúa en ejecución con acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir**

En el IP15<sup>115</sup> se reportaron un total de 3.842 revocatorias, de las cuales se decidieron 92 y se gestionaron 651 arrojando como saldo final 3.099, que correspondían a 862 revocatorias en términos legales y 2.237 vencidas.

Para el mes de octubre ingresaron 565 revocatorias nuevas aumentándose a un total de 3.664, de las cuales se decidieron 147 y se gestionaron 719, quedando un saldo de 2.798 revocatorias, de las cuales 1.878 están fuera de término y 920 en término.

Considerando que el modelo de producción de Colpensiones se encuentra encaminado a cumplir las prioritizaciones establecidas por la H. Corte mediante el Auto 259 de 2014 para atender en primer orden a los asegurados que no tienen cubierto su mínimo vital, es pertinente mencionar que la atención de las solicitudes de revocatorias sigue la misma priorización.

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

A partir de lo establecido por la H. Corte en el Auto 110 de 2013 (FJ 35 y 37), en el cual consagró como grupo prioritario de atención aquellas personas que padecieran de una enfermedad de carácter catastrófico, y con el fin de identificar esta población, Colpensiones generó una publicación en la página web de la entidad, para que aquellos afiliados con solicitudes de reconocimiento pendientes de resolver y que padezcan de una enfermedad catastrófica o de alto costo, se acerquen a los puntos de atención informando de esta situación y adjuntando los siguientes documentos como soporte legal de esta petición:

- La Historia clínica actualizada o epicrisis ( resumen ) Y,
- La manifestación escrita del asegurado donde manifieste que padece de una enfermedad catastrófica o de alto costo.

En línea con lo anterior, desde el mes de junio de 2014, Colpensiones cuenta con un proceso de radicación y marcación de casos de personas que padecen una enfermedad catastrófica o de alto

---

<sup>115</sup> Ver IP15, sección 6.6, página 115.



costo, el cual permite que a través del módulo de radicación denominado “Recepción documentos adicionales” - “Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas”, se identifiquen los casos de los ciudadanos que se enmarcan bajo esta circunstancia, con el fin de dar prioridad en el estudio y decisión de la solicitud prestacional.

Es así que, a la fecha se han acercado a los puntos de atención de Colpensiones 365 ciudadanos indicando que padecen una enfermedad de alto costo, de los cuales 249 casos han sido decididos y atendidos por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento; 116 casos se encuentran en (i) proceso de estudio porque están surtiendo una etapa de pruebas, que incluye la solicitud de documentos necesarios para adoptar una decisión; (ii) de estudio de seguridad, ya que corresponden a casos objeto de cumplimiento de sentencia judicial; o (iii) se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de reconocimiento por ser casos radicados en las últimas semanas. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

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

Estado	Casos
Decididos	249
En proceso de decisión	115
Falta Documento	1
<b>Total</b>	<b>365</b>

## 7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 31 de octubre de 2014, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP15<sup>116</sup>, los cuales se desplegaron durante el mes de octubre de 2014<sup>117</sup>.

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

En el IP15<sup>118</sup> Colpensiones reportó un total de 739.811 notificaciones de actos administrativos realizadas entre enero de 2013 y septiembre de 2014, de estas 625.258 fueron notificaciones personal y 114.553 por aviso. Durante el mes de octubre, se notificó un total de 46.871 actos administrativos, de los cuales 42.797 se dieron de manera personal y 4.074 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 octubre de 2014.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de octubre de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 786.682<sup>119</sup> notificaciones, de las cuales el 85% han sido personales y el 15% restante por aviso, se tiene pendiente por notificar un total de 25.365 actos administrativos (ver Capítulo 7 – Cuadro 1), lo que significa a una disminución de los 32.212 reportados como pendientes a corte de 30 de septiembre.

**Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales  
corte a 31 de octubre de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a jul-14	571.710	99.502	671.212
ago – 14	25.746	13.362	39.108
sep-14	27.802	1.689	29.491
oct-14	42.797	4.074	46.871
<b>Total</b>	<b>668.055</b>	<b>118.627</b>	<b>786.682</b>
<b>% Total</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

<sup>116</sup> Ver IP15, página 116.

<sup>117</sup> Fecha corte 31 de octubre de 2014.

<sup>118</sup> Ver IP15, página 116.

<sup>119</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 30 de septiembre de 2014.

En el IP15<sup>120</sup> Colpensiones reportó que con corte al 30 de septiembre de 2014 se notificaron 283.541 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 456.270 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7 – Cuadro 2) se evidencia que al 31 de octubre de 2014 del total de actos administrativos notificados de la represa del ISS (284.500), 210.553 han sido efectuados personalmente en los PAC y 73.947 por aviso. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones (502.182), 457.502 han sido efectuados personalmente en los PAC y 44.680 por aviso.

**Capítulo 7 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen  
Corte a 31 de octubre del 2014**

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 jul-14	204.925	59.694	264.619	366.785	39.808	406.593	671.212
ago-14	4.227	13.278	17.505	21.519	84	21.603	39.108
sep-14	1.313	104	1.417	26.489	1.585	28.074	29.491
oct-14	88	871	959	42.709	3.203	45.912	46.871
<b>Total</b>	<b>210.553</b>	<b>73.947</b>	<b>284.500</b>	<b>457.502</b>	<b>44.680</b>	<b>502.182</b>	<b>786.682</b>

De acuerdo con lo reportado en el IP15<sup>121</sup>, durante el mes de septiembre de 2014 se notificaron 56 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte (represa ISS), por su parte, en el mes de octubre se notificaron 207, de tal manera que la totalidad de actos administrativos de la represa ISS proferidos en estos meses fueron notificados.<sup>122</sup> (Ver Capítulo 7– Cuadro 3)

**Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por grupos priorizados  
Corte a 30 de octubre de 2014**

**Panel A. Resumen por grupos priorizados**

Población	Acumulado a jul-14		ago-14		sep-14		oct-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>	20.381	1	126	0	8	0	10	0
<b>Grupo 2</b>	<b>9.210</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

<sup>120</sup> Ver IP15, página 117.

<sup>121</sup> Ídem.

<sup>122</sup> Cabe aclarar que se encuentran pendientes de notificar 274 actos administrativos correspondientes a la represa ISS relacionado con pagos de auxilios funerarios. Al respecto se tiene previsto el seguimiento a los casos, y una vez se efectúen los pagos de estarán notificando los actos administrativos.

Población	Acumulado a jul-14		ago-14		sep-14		oct-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 3</b>	<b>14.182</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>105.877</b>	<b>269</b>	<b>425</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>149.650</b>	<b>274</b>	<b>556</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>207</b>	<b>0</b>

### Panel B. Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Acumulado a jul-14		ago-14		sep-14		oct-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>								
Mayores de 74 años	3300	0	14	0	2	0	2	0
Invalidez	1192	0		0		0	1	0
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	0	0	0	0		0		0
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	7173	1	64	0	3	0	3	0
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	5788	0	44	0	3	0	2	0
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1008	0	4	0	0	0	1	0
Sin Información	1920	0		0	0	0	1	0
<b>Subtotal</b>	<b>20.381</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 2</b>								
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	5789	0	1	0	0	0	4	0
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	3421	0	2	0	0	0	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>9.210</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 3</b>								
Afiliados con cotizaciones	9698	4	0	0	0	0	14	0

Población	Acumulado a jul-14		ago-14		sep-14		oct-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses								
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	4484	0	2	0	0	0	1	0
<b>Subtotal</b>	<b>14.182</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Grupo 4</b>								
Corriente	87279	7	415	0	44	0	12	0
Indemnizaciones Sustitutivas	11787	0	3	0	0	0	3	0
Auxilios funerarios	6811	262	7	0	4	0	163	0
<b>Subtotal</b>	<b>105.877</b>	<b>269</b>	<b>425</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>149.650</b>	<b>274</b>	<b>556</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>207</b>	<b>0</b>

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 812.394 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 25.365 actos administrativos, de los cuales 17.221 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 7.756 a recursos, y 388 a sentencias judiciales; adicional existen 347 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 – Cuadro 4. Panel A)

El 59% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de octubre de 2014 (15.008), se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 41% restante (10.357) que se encuentra fuera de término, 6.929 actos administrativos fueron proferidos en el mes de septiembre, mientras 3.428 fueron expedidos en los últimos 6 meses. En cuanto a los 10.357 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para proceder a realizar la notificación por aviso en los casos que haya lugar. El Cuadro 4 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el proceso de notificación. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Paneles A, B, C y D)

Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de octubre de 2014

Panel. A Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>10.026</b>	<b>4.688</b>	<b>294</b>	<b>15.008</b>		59%
2 meses	4.691	2.183	55	6.929	67%	
3 meses	1.893	819	25	2.737	26%	
4 meses	54	30	11	95	1%	
5 meses	31	10	3	44	0%	
6 meses	29	26		55	1%	
7 meses	497	0		497	5%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>7.195</b>	<b>3.068</b>	<b>94</b>	<b>10.357</b>		41%
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>24%</b>	<b>41%</b>		
<b>Total general</b>	<b>17.221</b>	<b>7.756</b>	<b>388</b>	<b>25.365</b>		<b>100%</b>

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>621</b>	<b>363</b>	<b>435</b>	<b>5.580</b>	<b>3.027</b>	<b>10.026</b>		<b>58%</b>
2 meses	2.807	58	193	858	775	4.691	65%	
3 meses	1.013	30	148	467	235	1.893	26%	
4 meses	8		9	31	6	54	1%	
5 meses	16		1	13	1	31	0%	
6 meses	10		2	17		29	0%	
7 meses	496			1		497	7%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>4.350</b>	<b>88</b>	<b>353</b>	<b>1.387</b>	<b>1.017</b>	<b>7.195</b>		<b>42%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>88%</b>	<b>20%</b>	<b>45%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>42%</b>		
<b>Total general</b>	<b>4.971</b>	<b>451</b>	<b>788</b>	<b>6.967</b>	<b>4.044</b>	<b>17.221</b>		<b>100%</b>

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	<b>237</b>	<b>202</b>	<b>180</b>	<b>3.730</b>	<b>339</b>	<b>4.688</b>		<b>60%</b>
2 meses	1.223	44	130	616	170	2.183	71%	
3 meses	268	17	106	330	98	819	27%	

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
4 meses	4		8	16	2	30	1%	
5 meses	2			8		10	0%	
6 meses	19			7		26	1%	
7 meses						0	0%	
<b>Total fuera de términos</b>	<b>1.516</b>	<b>61</b>	<b>244</b>	<b>977</b>	<b>270</b>	<b>3.068</b>		<b>40%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	<b>86%</b>	<b>23%</b>	<b>58%</b>	<b>21%</b>	<b>44%</b>	<b>40%</b>		
<b>Total general</b>	<b>1.753</b>	<b>263</b>	<b>424</b>	<b>4.707</b>	<b>609</b>	<b>7.756</b>		<b>100%</b>

#### Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
<b>En Término</b>	14	12	268	294		<b>76%</b>
2 meses	2	5	48	55	59%	
3 meses	1	4	20	25	27%	
4 meses	1	3	7	11	12%	
5 meses			3	3	3%	
<b>Total fuera de términos</b>	4	12	78	94		<b>24%</b>
<b>% total Fuera de términos</b>	22%	50%	23%	24%		
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>346</b>	<b>388</b>		<b>100%</b>

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez con 6.967 actos administrativos, seguido por auxilios funerarios con 4.971. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 4.707 actos administrativos, seguido por recursos sobre auxilios funerarios con 1.753 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 346 actos administrativos.

#### 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP15<sup>123</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de octubre de 2014 quedan pendientes por notificar 10.357 resoluciones proferidas en periodos anteriores a octubre, es decir fuera de término. De éstas 3.865 ya cumplieron los términos para notificación personal y al no acercarse a ningún PAC se encuentran en proceso de notificación por aviso, lo cual se reportará en el próximo informe; las restantes resoluciones ya surtieron la primera etapa de citación por contacto

<sup>123</sup> Ver IP15, página 121.

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.

Con el nuevo modelo de servicio implementado por la entidad en los diferentes PAC, se ha generado un mayor acompañamiento a los ciudadanos en los diferentes trámites con explicaciones pertinentes sobre los distintos procesos que el afiliado va a realizar.

De otro lado, Colpensiones continua trabajando en la formación integral de sus funcionarios, por lo cual realiza capacitaciones constantes en las diferentes regionales con el fin de que los agentes de servicio y demás funcionarios, fortalezcan sus conocimientos y cuenten con las capacidades para brindarle información correcta a los ciudadanos.

### 7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

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

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.

La entidad continúa con la estrategia de contactabilidad, iniciada desde el mes de febrero de 2014, por el Contact Center. Para el mes de octubre se gestionó un total de 35.925 registros de ciudadanos con datos telefónicos, de los cuales se contactaron 17.116 ciudadanos. Por otra parte se enviaron 18.809 cartas de citación a notificación personal (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

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

Actividad	ago-14	sep-14	oct-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	8.133	10.011	17.116	35.260	44%
Citados por correspondencia	16.766	9.947	18.809	45.522	56%
<b>Subtotal</b>	<b>24.899</b>	<b>19.958</b>	<b>35.925</b>	<b>80.782</b>	<b>100%</b>



En el IP8<sup>124</sup> Colpensiones reporto la incorporación de una funcionalidad en la página web de la entidad que les permite a los ciudadanos consultar con el número de cédula si cuenta con un acto administrativo proferido para ser notificado. Para el mes de octubre de 2014, 196.418 ciudadanos consultaron en la página web si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 32.682 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 73.411 la citación a notificación. Según lo anterior se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 946.958 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	ago-14	sep-14	oct-14	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	202.586	193.708	196.418	592.712	63%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	37.502	36.108	32.682	106.292	11%
Consultas Citación a Notificación	92.554	81.989	73.411	247.954	26%
<b>Subtotal</b>	<b>332.642</b>	<b>311.805</b>	<b>302.511</b>	<b>946.958</b>	<b>100,0%</b>

Adicionalmente, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de notificaciones o edictos a su nombre a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En octubre se realizaron 13.910 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

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

Consultas	ago-14	sep-14	oct-14	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	10.728	12.310	13.910	36.948
<b>Total</b>	<b>10.728</b>	<b>12.310</b>	<b>13.910</b>	<b>36.948</b>

7.2.2. Notificación personal y por aviso

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

<sup>124</sup> Ver IP8, página 215.

En el mes de octubre de 2014, como se señaló arriba (numeral 7.1), se notificaron 42.797 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. En estos escenarios, Colpensiones entrega de volantes con información detallada de los derechos que tiene los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Colpensiones sigue fortaleciendo los canales de contacto para asegurar la efectividad del proceso de notificación, lo cual se refuerza con un intento de contacto telefónico a aquellos ciudadanos que el Contact Center entrega como no contactados, adicional a la publicación en la página web.

Adicionalmente, 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 puntos de atención, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra en las bases de datos de Colpensiones copia íntegra del acto administrativo, junto con comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso.

### 7.2.3. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteado en el IP15<sup>125</sup>, durante el mes de octubre de 2014 se llevó a cabo una jornada de notificaciones masivas. Ésta se adelantó en la Regional Occidente, donde se notificaron 221 ciudadanos. El resultado acumulado de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha, se presenta en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 4. Jornadas de notificación masiva.  
Acumulado 2013 – octubre 2014**

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
11 Jornadas	13/11 - 13/12/2013	26.732	7.461	28%	4.774	64%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%
Bogotá	06/03/2014	1.005	512	51%	394	77%
Medellín	26/03/2014	2.085	847	41%	511	60%
Tunja	29/04/2014	213	136	64%	77	57%
Villavicencio	29/04/2014	385	264	69%	188	71%
Bogotá	29/04/2014	536	255	48%	168	66%

<sup>125</sup> Ver IP15, página 124.

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Cartagena	31/05/2014	455	143	31%	99	69%
Bogotá	06/06/2014	624	176	28%	150	85%
Bucaramanga	09/06/2014	109	67	61%	32	48%
Cali	26/06/2014	1.696	517	30%	235	45%
Neiva	30/07/2014	337	84	25%	61	73%
Ibagué	31/07/2014	524	182	35%	142	78%
Bucaramanga	20/08/2014	703	297	42%	211	71%
Bogotá	30/09/2014	2.989	910	30%	900	99%
Cali	29/10/2014	1.363	476	35%	221	46%
<b>Total</b>		<b>39.956</b>	<b>12.489</b>	<b>31%</b>	<b>8.315</b>	<b>67%</b>

Las jornadas de notificación masiva han significado para Colpensiones la posibilidad de notificar un número amplio de ciudadanos en un mismo día, dichas jornadas son acompañadas de eventos que benefician a los ciudadanos y pensionados a través de capacitaciones y charlas explicativas, permitiéndole a la entidad un acercamiento y mayor interacción con las diferentes poblaciones.

Desde el inicio de la estrategia en estas jornadas se ha notificado a 8.315 ciudadanos lo que representa el 67% de los ciudadanos citados al evento.

Colpensiones continuará desarrollando las jornadas de notificaciones masivas, y adelantará eventos durante los últimos meses del año 2014 en la Regional Antioquia y la Regional Santanderes.

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

Colpensiones continúa trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 30 de septiembre de 2014 se profirieron 33.622 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de octubre se notificaron 31.893 actos administrativos, lo que representa un porcentaje de notificación del 94,86%. En proceso de notificación quedaron 1.729 personas (5,14%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas, han sido proferidos 84.234 actos administrativos a 31 de octubre de 2014, de los cuales se han notificado 74.534 actos (88,48%), y están pendiente de notificación 9.700 (11,52%).

Colpensiones ha implementado acciones de control sobre este grupo específico de actos administrativos, priorizando su citación a notificarse tanto por Contact Center, como por correspondencia certificada. De otra parte, la entidad continúa trabajando en campañas de

actualización de datos, lo cual ha permitido un mayor contacto de ciudadanos, condición que contribuye a la notificación de la mayoría de actos administrativos de cumplimiento de sentencias, y objeto de tutelas dentro de los términos legales.

## 8. Atención al ciudadano

### 8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención prioritizada

#### 8.1.1. Tiempos de atención

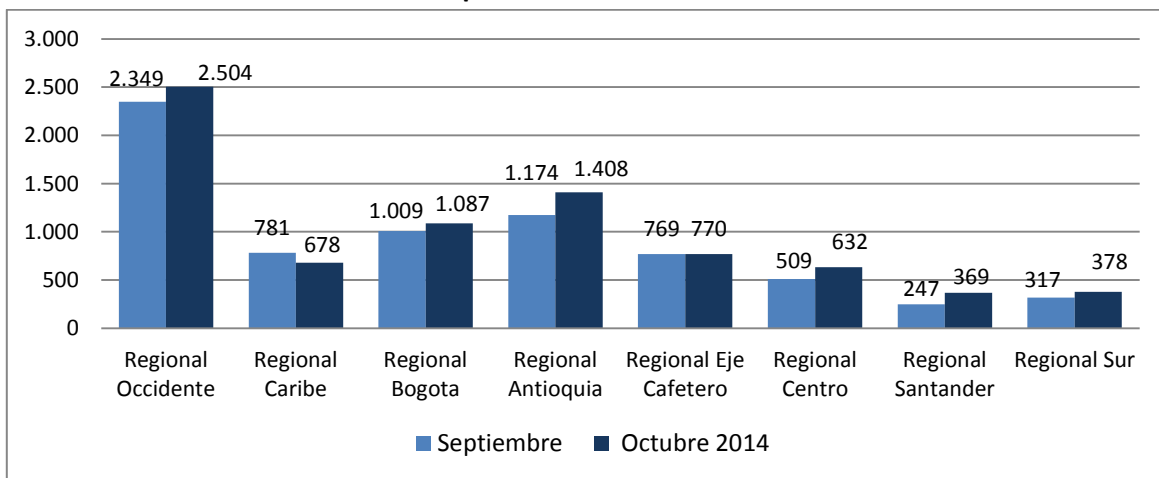
Teniendo como premisa la atención oportuna de los ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria, definida en el alcance del protocolo implementado por Colpensiones desde el mes de junio de 2014 y dando continuidad al análisis comparativo de las estadísticas de atención, para los meses de septiembre y octubre del año en curso se obtuvieron los siguientes resultados:

El tiempo promedio de atención durante el mes de octubre de 2014 para los 7.826 ciudadanos pertenecientes a la población prioritaria que asistieron a los Puntos de Atención Colpensiones – PAC, fue de 15 minutos y 31 segundos cumpliendo la promesa de atender a esta población en un tiempo máximo de 30 minutos.

Al analizar el total de los ciudadanos atendidos en los meses de septiembre y octubre de 2014 (7.155 y 7.826 respectivamente), se evidencia que la afluencia de población prioritaria aumentó en 671 ciudadanos.

En el gráfico 1 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas prioritariamente para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de septiembre y octubre de 2014. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

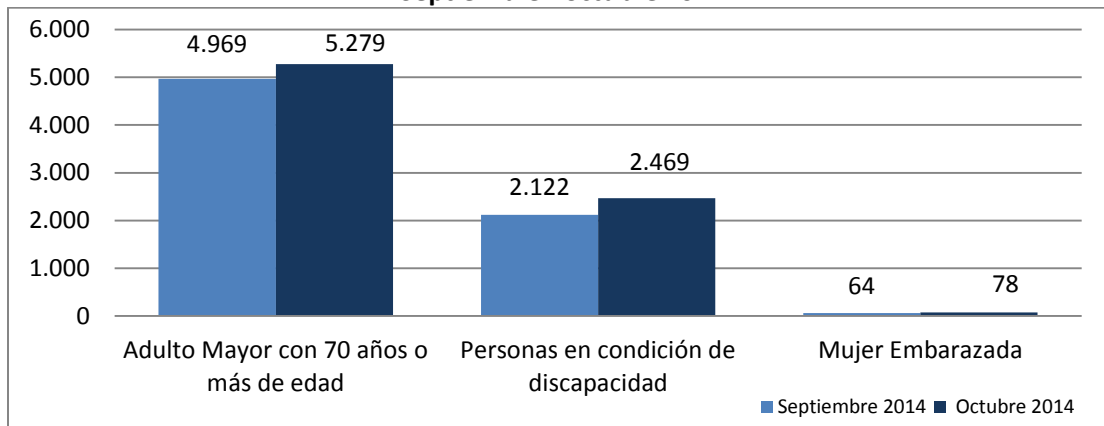
**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional  
Septiembre - octubre 2014**



De acuerdo a la información reportada en la herramienta de control de atención por cada uno de los PAC, en el mes de octubre de 2014 la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

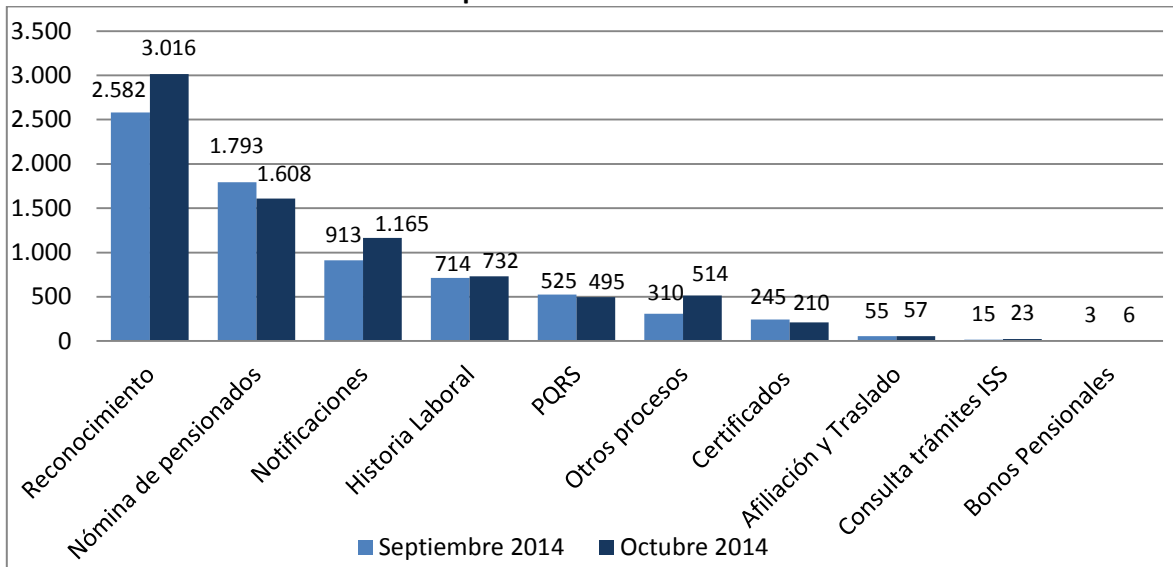
- Adultos Mayores: se atendieron 5.279 personas, presentando un incremento de 310 ciudadanos respecto al mes anterior. La participación frente al total de la población fue del 67%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de octubre se atendieron 2.469 ciudadanos que equivale al 32% de la población atendida, presentando un aumento de 347 ciudadanos del mes de septiembre con respecto octubre de 2014.
- Mujeres embarazadas: en el mes de octubre se mantuvo esta segmentación de la población prioritaria en el 1% con un total de 78 mujeres atendidas presentando, con respecto al mes anterior, un incremento de 14 ciudadanas.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida Septiembre - octubre 2014**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos para la población prioritaria, se encontró que en los meses de septiembre y octubre de 2014 se mantuvo el comportamiento respecto a los trámites más demandados, los cuales siguen siendo en su orden: reconocimiento, nómina de pensionados, notificaciones e historia laboral. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos  
Septiembre - octubre 2014**



### 8.1.2. Administración de filas y turnos

Dando continuidad al 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 octubre de 2014 se presentó el siguiente comportamiento. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1)

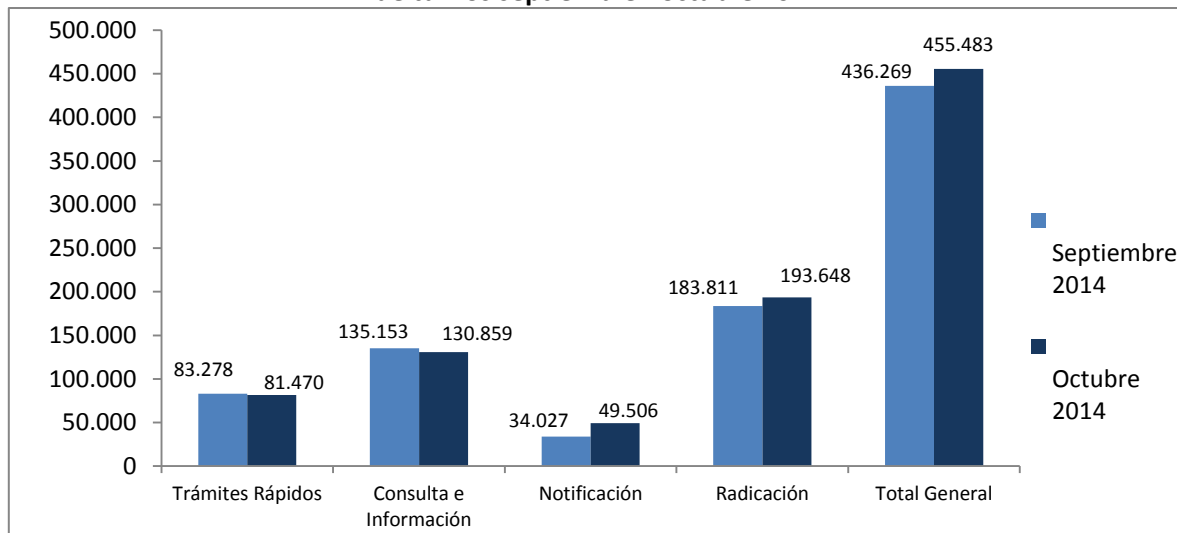
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos en los meses de septiembre y octubre de 2014**

Tipo de Trámite	Cantidad Septiembre 2014	% Participación Septiembre	Cantidad Octubre 2014	% Participación Octubre
Trámites Rápidos	83.278	19%	81.470	18%
Copia de Historia Laboral	48.799		49.191	
Certificado de Afiliación	23.828		24.135	
Certificados de Nómina	10.651		8.144	
Consulta e Información	135.153	31%	130.859	29%
Trámite ISS	3.677		3.118	
Nómina Pensionado	30.074		26.906	
Reconocimiento de pensión	68.144		69.962	
Historia Laboral	20.130		18.868	

Tipo de Trámite	Cantidad Septiembre 2014	% Participación Septiembre	Cantidad Octubre 2014	% Participación Octubre
Otros	13.128		12.005	
Notificación	34.027	8%	49.506	11%
Notificación	34.027		49.506	
Radicación	183.811	42%	193.648	43%
Actualización de datos	27.633		27.813	
Afiliación	21.285		20.636	
Gestión de nómina pensionados	13.536		12.993	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	44.861		41.372	
Reconocimiento	36.791		36.553	
Tutelas y Demandas Judiciales	29.056		42.361	
Otros	10.649		11.920	
<b>Total General</b>	<b>436.269</b>	<b>100%</b>	<b>455.483</b>	<b>100%</b>

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, evidencia que respecto al mes de septiembre de 2014 se presenta un incremento en el total general del 4% correspondiente a 19.214, para un total de 455.483 solicitudes durante el mes de octubre. 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 septiembre - octubre 2014**





### 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 en el IP15<sup>126</sup> frente al modelo de la Mesa de Servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, se continúa trabajando con la integración de las diferentes áreas de la entidad, principalmente con la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con la intención de unir los esfuerzos de sus las gerencias: Gerencia Nacional de Reconocimiento y Gerencia Nacional de Nómina, sobre las cuales recae un porcentaje mayor de casos prioritarios de este modelo.

Para dar oportunas respuestas a los casos asignados a la Mesa se ha buscado comunicación constante con los coordinadores de los diferentes grupos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, mediante correos electrónicos y contacto telefónico; por otro lado, se ha trabajado con la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para dar respuesta a los casos de cumplimiento de sentencias. Con esta estrategia se ha solucionado el 65,60% de los casos asignados a la Mesa de Servicio, así mismo durante el mes de octubre del año en curso se recibieron 735 nuevos casos, lo que representa un aumento del 34% con respecto a las solicitudes recibidas durante el mes septiembre de 2014.

Esta estrategia busca fortalecer el modelo de atención, demostrando que no solo se ha generado un buen nivel de aceptación por parte de los PAC, como canal de comunicación con el nivel central, sino que se convierte en un control de los casos que por su prioridad requieren ser atendidos con calidad y oportunidad.

#### Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión de casos recibidos en Mesa de Servicio Acumulado agosto - octubre de 2014

Tipología	Agosto	Septiembre	Octubre
Recibidos	3.183	3.730	4.465
Cerrados	1.828	2.478	2.929
<b>% Cerrados</b>	<b>57,43%</b>	<b>66,43%</b>	<b>65,60%</b>

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 asignación en áreas de casos recibidos en Mesa de Servicio acumulado agosto – octubre 2014

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	3		4
Gestión documental	1		1

<sup>126</sup> Ver IP15, sección 8.1.3, página 131.

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Copia de Resolución	3		3
Beneficios y Prestaciones	2.579	1.491	4.070
Convenios Internacionales	7	9	16
Coordinación de Medicina Laboral	3	8	11
Nómina	1.286	492	1.778
Reconocimiento	1.283	982	1.265
Financiamiento e Inversión	11	4	15
Aportes y Recaudo	9	3	12
Ingresos y Egresos	2	1	3
Operaciones y Tecnología	308	24	332
Operaciones	294	17	311
Servicio al Ciudadano	27	17	44
Afiliación		1	1
Atención al Afiliado	7	3	10
Servicio al Ciudadano	20	13	33
<b>Total General</b>	<b>2.929</b>	<b>1.536</b>	<b>4.465</b>

## 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 octubre de 2014, 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, 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 entidades<sup>127</sup> 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, en aras 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.

<sup>127</sup> En total corresponde a 186 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.

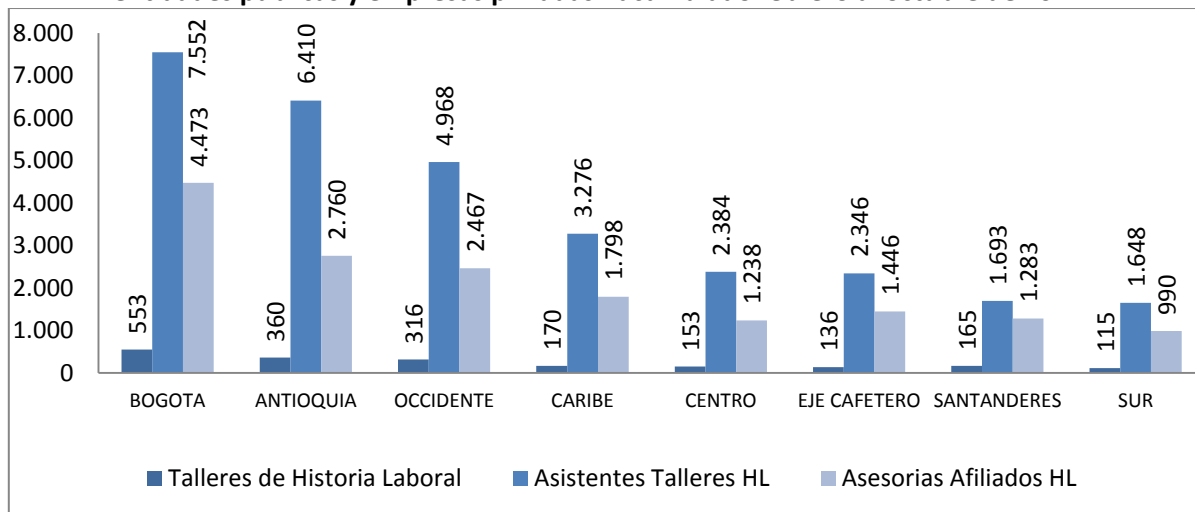
De la misma manera, se continuó con la ejecución de los 186 planes en todo el territorio nacional con estas entidades, entregando para cada una de las mismas el resumen de errores asociados al Nit para dar inicio a las correcciones masivas. Adicionalmente, han sido dictados desde el inicio de esta estrategia un total de 1.968 talleres de historia laboral a 30.277 empleados de las entidades, y 16.455 asesorías personalizadas. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial: talleres y asesoría en historia laboral,**

Programa Ejecutado	Acumulado feb - jun 2014	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total 2014
Talleres de Historia Laboral	1.183	223	187	183	192	<b>1.968</b>
Asistentes Talleres HL	16.618	3.621	3.420	3.021	3.597	<b>30.277</b>
Asesorías Afiliados HL	10.811	1.698	1.469	1.309	1.168	<b>16.455</b>

A continuación (ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre febrero y octubre de 2014

**Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas - acumulado febrero a octubre de 2014**



### 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 vigiladas. En esa línea, tal como se

ha informado desde el IP11<sup>128</sup>, 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 del objetivo, aspectos generales y resultados obtenidos durante el mes de octubre del presente año, se presentan los siguientes resultados:

1. Pre-Pensionados - tiene como objetivo comunicar e informar a los ciudadanos acerca de las siguientes temáticas:
  - Sistema General de Pensiones
  - Normatividad legal vigente
  - Historia Laboral
  - Trámites y documentos necesarios

Desde enero de 2014 hasta la fecha se han realizado 208 charlas de pre-pensionados en diferentes municipios y ciudades entre las que se encuentran: Aguachica, Aguazul, Arauca, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Manizales, Medellín, Mocoa, Nunchía, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Riohacha, San Gil, Santa Marta, Santa Rosa de Viterbo, Tunja, Villanueva, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá. A éstas han asistido 5.478 ciudadanos.

Específicamente, durante el mes de octubre se realizaron 71 charlas a las que asistieron 2.011 ciudadanos en Bogotá, Girardot, Medellín, Pereira, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Barranquilla, Cúcuta, Pamplona, Pereira, Manizales, Armenia, Ibagué, Mocoa, Palmira, Cali, Tunja, Zipaquirá y Leticia.

2. Plan Agremiaciones este programa busca comunicar e informar a la población objetivo los siguientes temas:
  - Riesgos laborales
  - Sistema General de pensiones
  - Revisión del proceso de vinculación laboral
  - Canales de atención

Durante las vigencias 2013 y 2014 se han realizado un total 263 jornadas con una asistencia de 175.286 ciudadanos, clasificados entre empleadores y agremiaciones de las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Popayán.

---

<sup>128</sup> Ver IP11, sección 8.2.3, página 268.

Para el mes de octubre de 2014 se realizaron 12 jornadas de agremiaciones a las que asistieron 264 ciudadanos.

3. Beneficios económicos periódicos (BEPS) - el programa busca informar a la ciudadanía mediante campañas de comunicación masiva y jornadas educativas, las características y beneficios del programa BEPS; los temas tratados por cada jornada son los siguientes:
  - Conozcamos los Beneficios Económicos Periódicos
  - Quiénes pueden vincularse
  - Cómo puedo vincularme

De enero a octubre de 2014, han sido realizadas 162 jornadas educativas de BEPS en Apartadó, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín, Palmira, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Soacha, Soledad, Yumbo a las que asistieron 5.802 ciudadanos. Específicamente, durante el mes de octubre se realizaron 9 jornadas a las que asistieron 1.102 ciudadanos.

4. Atención itinerante – esta estrategia consiste en llevar una feria de servicio de Colpensiones a diferentes ciudades de Colombia en donde se atienden trámites como solicitud de Historia Laboral, radicación de trámites, se dan charlas relacionadas a la normatividad del Sistema General de Pensiones y de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

Durante el 2014 se han realizado 40 jornadas de atención itinerante a las que han asistido 4.649 ciudadanos de Aguadas, Anserma, Aranzazu, Armenia, Chinchina, Ipiales, Manizales, Manzanares, Marmato, Palestina, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Riosucio, Salamina, Samaná y Viterbo.

En particular, para el mes de octubre se realizaron 13 jornadas donde se atendieron 1.830 ciudadanos en los municipios de Anserma, Cartago, Bucaramanga, Santafé de Antioquía, Rionegro, Charalá, Amagá y Zipaquirá.

5. Campaña Conductores servicio público taxistas – Esta estrategia busca informar a estos trabajadores acerca del Régimen de Prima Media y de la obligación de hacer los aportes a Seguridad Social.

Durante el mes de octubre se han atendido 130 conductores en Bucaramanga y se ha realizado acercamiento con asociaciones en Bogotá, Atlántico, Santander, Eje Cafetero, Cali y Norte de Santander.

6. Estrategia historia laboral y actualización de datos - esta estrategia de comunicación se orienta a generar en el ciudadano y empleador la cultura de revisar periódicamente la historia laboral.

Durante el mes de octubre de 2014 se hicieron 12 menciones televisivas, ello busca reforzar el mensaje pedagógico de la importancia de actualizar los datos de contacto y la revisión periódica de la historia laboral.

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

Para el mes de octubre de acuerdo con el cronograma establecido, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Encuesta de percepción de calidad en el servicio para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores. Se diseñaron y aprobaron los cuestionarios a aplicar a cada uno de los segmentos; así mismo, se realizó la capacitación al grupo encuestador; se aplicó la prueba piloto a los cuestionarios; y se inició la etapa de trabajo de campo.
- Investigación de afiliados y pensionados: Se diseñaron y aprobaron los cuestionarios las guías de entrevista en profundidad y las guías de sesión para los grupos focales; se realizó la capacitación a los equipos encuestadores; y se dio inicio a las sesiones de grupos focales en Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín, Bucaramanga e Ibagué.

## 9. Indicadores

En el marco de la fase de calibración de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados, detallada en el IP15<sup>129</sup>, se realizaron durante el mes de octubre del presente año sesiones de trabajo con los equipos designados para la revisión de los indicadores de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la Contraloría General de la República (CGR), la Procuraduría General de la Nación (PGN) y la Defensoría del Pueblo, lo anterior según lo establecido en el fundamento jurídico 11 del Auto 259 de 2014 de la H. Corte Constitucional.

En tales sesiones fueron expuestos tanto los elementos técnicos (metadatos) que componen los indicadores, como sus respectivos resultados; así mismo, fue presentada la metodología a emplear en la fase de calibración, incluyendo aspectos identificados para ajuste por parte del equipo técnico de la Presidencia de la entidad.

Los órganos de control, a partir de las sesiones sostenidas, se pronunciaron formalmente frente a la H. Corte Constitucional<sup>130</sup>. Tales pronunciamientos han sido conocidos por el equipo técnico a cargo de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, y están siendo actualmente analizados con el propósito de incluir las recomendaciones realizadas en un documento técnico de soporte de la calibración mencionada. En dicho documento serán identificadas las mejoras y el tiempo requerido para ajustar la batería de indicadores disponible de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones, es decir serán determinados cuáles indicadores deben mantenerse, excluirse y agregarse tal como lo sugirió la H. Corte en el Auto 259 de 2014.

La formulación del documento técnico mencionado, según se propuso en la metodología de calibración<sup>131</sup>, requiere de la participación de las áreas de Colpensiones relacionadas con cada uno de los objetos de seguimiento definidos, los cuales tienen asociados diferentes indicadores. Este proceso fue iniciado en la última semana de octubre y se estima concluir durante el mes de noviembre, de tal manera que se espera tener una primera versión del documento técnico de calibración de la batería de indicadores al final del mes de noviembre del presente.

En esa línea, el documento técnico será la guía para realizar los ajustes clave sobre la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, lo cual debe optimizar la contribución de la misma en la toma de decisiones gerenciales para atender eficientemente aspectos débiles, y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño, ello con base en información pertinente y oportuna.

<sup>129</sup> Ver IP15, sección 9, página 139.

<sup>130</sup> El equipo de la Defensoría del Pueblo, con quien se sostuvo reunión de trabajo el 21 de octubre de 2014, se encuentra analizando lo expuesto y entregado en dicha sesión con respecto a la estructura del IP y los contenidos de los indicadores.

<sup>131</sup> Ver IP15, sección 9, página 139.

### 9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de octubre de 2014

Como ha sido habitual desde el IP3, se presenta en el Anexo 1 de este informe los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 31 de octubre que conforman la Estrategia de seguimiento. Cabe decir que se mantienen los indicadores reportados en el IP15, incluyendo los ajustes realizados en su momento, ordenados por cada uno de los cinco objetos de seguimiento establecidos. Como se ha mencionado anteriormente, lo objetos de seguimiento se clasifican conforme a la cadena de valor presentada<sup>132</sup> de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y (vi) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 17 indicadores disponibles a 31 de octubre de 2014. (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 – octubre de 2014

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Reconocimiento de prestaciones económicas</b>	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas.
	ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente.
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vi. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.
<b>Sentencias judiciales</b>	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
	iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
<b>Tutelas</b>	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.
	ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
<b>Historias laborales</b>	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

<sup>132</sup> Ver IP10, sección 9, página 199.



Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias - PQRS</b>	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, octubre de 2014.

En el Anexo 1 del presente IP son desarrollados los análisis integrales por objeto de seguimiento, de acuerdo con los resultados de los indicadores vinculados a cada uno de éstos. El propósito de ello, como ha sido mencionado anteriormente, es que se obtengan conclusiones claras que contribuyan en el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad. Así mismo, que tales conclusiones sirvan para que el nivel directivo de las áreas involucradas, pueda proponer ajustes técnicos o plantear iniciativas que conlleven a mejorar su gestión.

Por su parte, como se ha propuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), se muestra en el Anexo 1 el comportamiento de los indicadores a partir de mayo de 2014 en los casos donde ha sido realizado el cálculo. Es importante señalar que 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

De acuerdo con lo informado a la H. Corte en el IP15<sup>133</sup>, respecto de la entrega del inventario de expedientes con trámite concluido 1.796.033<sup>134</sup>, los cuales están conformados por dos grupos así: 1.011.149 registros (cédulas) decididos que se encuentran en nómina y 784.895 registros (cédulas) decididos (aproximadamente), que no se encuentran en nómina, se presenta el siguiente avance:

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

De acuerdo con lo manifestado en el IP12<sup>135</sup>, la ubicación de los 1.011.149 registros (cédulas) fue discriminada de acuerdo a la información reportada por el ISS en L., mediante oficio No. 006732 del 02 de octubre de (Ver anexo 3 - oficio No 006732 del 02 de octubre de 2014 remitido por el ISS en L, mediante el cual se actualiza la información sobre el avance de los expedientes incluidos en nómina).

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado pendientes de entrega - expedientes incluidos en nómina de acuerdo a información reportada por el ISS en L.

Total Solicitudes	Cantidades
Registros que se encuentran en el inventario físico	839.826
Registros que no se identificaron en el inventario	2.282
Expedientes en poder de Positiva Compañía de Seguros S.A	314
Expedientes entregados a Colpensiones con actas	168.727
<b>Total</b>	<b>1.011.149</b>

\*Mediante oficio No. 2014\_5985212 del 24 de julio de 2014, Colpensiones solicitó a Positiva Compañía de Seguros indicar el procedimiento para adquirir copia auténtica de los expedientes correspondientes a los registros, la cual se encuentra en estudio por la manifestada Entidad.

De lo anteriormente mencionado se extracta, que se encontraban pendientes de entrega por parte del ISS en L. para éste grupo 842.422 registros (cédulas), los cuales están siendo objeto de alistamiento, entrega y recepción en el proceso que ejecutan las dos entidades.

2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11<sup>136</sup> y IP12<sup>137</sup>, se registran 784.895 registros (cédulas)

<sup>133</sup> Ver IP15, páginas 142 a 154.

<sup>134</sup> 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.

<sup>135</sup> Ver IP12, página 146.

<sup>136</sup> Ver IP11, página 165.

<sup>137</sup> Ver IP12, página 146.

El total de registros correspondientes a ésta agrupación se encuentran surtiendo el proceso de entrega y recepción.

En lo correspondiente a la entrega y recibo de las agrupaciones anteriormente mencionadas, correspondientes a los 1.796.033 expedientes con trámite concluido, como se informó en el IP13<sup>138</sup> Colpensiones desde el 1 de julio de 2014 cuenta con la capacidad operativa para la recepción de la información de acuerdo con los volúmenes informados para entrega por el ISS en L. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2). La ejecución del proyecto de entrega hasta el 31 de octubre de 2014, ha generado como resultado la recepción de un consolidado total de 639.107 expedientes pensionales, tal y como se detalla en el Cuadro 2.

**Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Estadístico de recibo de expedientes con trámite decidido**

N° de Semanas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	No. de Lote	Fechas programadas para recibo de expedientes de acuerdo al cronograma propuesto por ISS en L.	Información por Ciudadanos Cantidad de expedientes recibidos por Colpensiones (cédula única).							Acumulado de recibo de expedientes por lote			FECHA SUSCRIPCIÓN ACTA	%Avance acorde con inventario inicial	
			Nómina	Nómina prioritarios	TOTAL NÓMINA	No nómina	No Nómina prioritarios	TOTAL NO NÓMINA	TOTAL NÓMINA Y NO NÓMINA	Nómina	No Nómina	TOTAL			
Semana 1		1 - 4 de julio													0%
Semana 2	1	7 - 11 de julio	0	0	0	464	0	464	464	0	464	464	11/07/14	0%	
Semana 3		14 - 18 de julio	NO ENTREGA POR PARTE DEL ISS EN L.						N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Semana 4	2	21 - 25 de julio	0	0	0	11.385	0	11.385	11.385	0	11.849	11.849	23/07/14	1%	
Semana 5	3	28 de julio a 1 de agosto	0	0	0	43.118	1	43.119	43.119	0	54.968	54.968	30/07/14	3%	
Semana 6	4	4 - 8 de agosto	0	0	0	44.741	0	44.741	44.741	0	99.709	99.709	06/08/14	6%	
Semana 7	5	11 - 15 de agosto	0	387	387	95.984	113	96.097	96.484	387	195.806	196.193	15/08/14	12%	
Semana 8	6	19 - 22 de agosto	0	0	0	96.621	0	96.621	96.621	387	292.427	292.814	22/08/14	18%	
Semana 9	7	25 - 29 de agosto	0	0	0	95.202	0	95.202	95.202	387	387.629	388.016	28/08/14	24%	
Semana 10	8	1 - 5 de septiembre	0	63	63	95.449	25	95.474	95.537	450	483.103	483.553	04/09/14	30%	
Semana 11	9	8 - 12 de septiembre	0	0	0	65.083	0	65.083	65.083	450	548.186	548.636	16/09/14	34%	
Semana 12	10	15 - 19 septiembre	0	0	0	19.655	0	19.655	19.655	450	567.841	568.291	18/09/14	35%	
Semana 13	11	22 - 26 de septiembre	10.751	0	10.751	34.141	64	34.205	44.956	11.201	602.046	613.247	26/09/14 y 03/10/14	38%	
Semana 14	12	29 de sept - 3 de octubre	0	0	0	12.872		12.872	12.872	11.201	614.918	626.119	07/10/14	38%	
Semana 15	12	6 - 10 de octubre	0	0	0	0	0	0	0	11.201	614.918	626.119	10/10/14	38%	
Semana 15	13	6 - 10 de octubre	0	0	0	3.595	0	3.595	3.595	11.201	618.513	629.714	10/10/14	39%	
Semana 16	14	14 - 20 de octubre	0	0	0	145	0	145	145	11.201	618.658	629.859	21/10/14	39%	
Semana 17	15	20 - 24 de octubre	0	0	0	806	0	806	806	11.201	619.464	630.665	24/10/14	39%	
Semana 18	16	27 - 31 de octubre	8389	0	8.389	0	53	53	8.442	19.590	619.517	639.107		39%	

<sup>138</sup> Ver IP13, página 68.

Del total de los 639.107 expedientes pensionales, que se encuentran compuestos por 721.779 carpetas (por cuanto un expediente pensional puede estar compuesto de una o más carpetas), que fueron registrados en el cuadro anterior se detalla que el ISS en L., ha realizado la entrega de 19.590 expedientes pensionales de ciudadanos, que se encuentran compuestos de 20.137 carpetas, del grupo de incluidos en nómina y 619.517 expedientes pensionales, que se encuentran compuestos por 701.642 carpetas del grupo de no incluidos en nómina. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 2)

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 Octubre:

**Semana 14:** Del 29 de septiembre al 3 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 12 (expedientes no incluidos en nómina), resultado que arrojó el recibo de 12.872 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que están compuestos por 28.459 carpetas; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 07 de octubre de 2014.

**Semana 15:** Del 6 al 10 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 12 incluidos en nómina (digitalización básica) y lote 13 incluidos en nómina (digitalización básica) y no incluidos en nómina (cuerpo cierto y prioritarios), el resultado arrojó el recibo de 3.595 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que están compuestos por 5.241 carpetas, que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina, reportados para el lote 13; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 10 de octubre de 2014. Es importante indicar que en relación con los expedientes Incluidos en nómina (digitalización básica) del lote 12 y 13, se realizó la entrega, sin embargo no fue posible el recibo de los mismos, por cuanto se superó el 2% de error extractado de la muestra del 3%, del total de los expedientes reportados por parte del ISS en L..

**Semana 16:** Del 14 al 20 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 14, que arrojó el recibo de 145 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que están compuestos por 181 carpetas, que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos entidades de fecha 21 de octubre de 2014. Es importante indicar que en relación con los expedientes Incluidos en nómina se realizó la entrega, sin embargo no fue posible el recibo de los mismos, por cuanto se superó el 2% de error extractado de la muestra del 3%, del total de los expedientes reportados por parte del ISS en L..

**Semana 17:** Del 20 al 24 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo Identificado como Lote 15, resultado que arrojó el recibo de 806 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), que están compuestos por 1493 carpetas, que corresponden a expedientes NO incluidos en nómina; el procedimiento se formalizó con Acta suscrita entre las dos

entidades de fecha 24 de octubre de 2014. Es importante indicar que en relación con los expedientes Incluidos en nómina se realizó la entrega, sin embargo no fue posible el recibo de los mismos, por cuanto se superó el 2% de error extractado de la muestra del 3%, del total de los expedientes reportados por parte del ISS en L.

**Semana 18:** Del 27 de octubre al 31 de octubre de 2014, se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo identificado como Lote 16, resultado que arrojó el recibo de 8.442 expedientes pensionales de ciudadanos (cédulas únicas), de las cuales 8.389 se encuentran incluidas en nómina y 73 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; que se encuentran compuestos por. 8.871 carpetas, de las cuales 8.799 se encuentran incluidas en nómina y 72 no están incluidas en nómina pero se reportan por parte del ISS en L, como prioritarias esto es con digitalización básica; el procedimiento se encuentra en proyecto de suscripción de Acta por parte de las dos entidades.

Es importante anotar que para éste lote la actividad de validación – cotejo que se efectuó a los expedientes con digitalización básica, se realizó sobre el 100% de lo entregado por el ISS en L. para la referida agrupación.

Colpensiones y el ISS en L, están trabajando en la construcción de un plan de contingencia, para el alistamiento, entrega y recibo de los expedientes pensionales con trámite decidido - incluidos en nómina (digitalización básica), debido a que se registra un retraso en la entrega efectiva de los mismos. Las decisiones que se adopten serán comunicadas a la H. Corte en próximos informes.

Tal y como se informó en el IP15<sup>139</sup>, se han presentado novedades que han causado inconvenientes en las actividades del proceso de recibo de la información proveniente del ISS en L., a continuación se referencian las más significativas con corte 31 de octubre de 2014:

**1. En lo correspondiente al diligenciamiento de los inventarios Formato Único de Inventario – FUID por parte del ISS en L., se evidenciaron errores de digitación, especialmente en tipo y número de identificación, apellidos y nombres y la certificación del 100% de las unidades documentales (Expedientes incluidos y no incluidos en nómina).**

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3), se presentan los acumulados de los errores de digitación encontrados en la actividad de certificación que se realiza al 100% de cada lote, los cuales han disminuido en razón a que se determinó alisar la devolución de los mismos, toda vez que se causaba desgastes operativos y económicos innecesarios, lo cual fue informado en el IP13<sup>140</sup>, no obstante y a partir del lote 12 como el porcentaje de error disminuyó se decidió corregir los mismos con el fin de proceder a su recepción. Estas afirmaciones podrán ser corroboradas realizando una comparación entre la columna “TOTAL CARPETAS CORREGIDAS

<sup>139</sup> Ver IP15, páginas 146 - 154.

<sup>140</sup> Ver IP13, página 72.

(Lotes 1, 2, 3, 4, 12 a 16)” y “TOTAL CARPETAS DEVUELTAS (Lote 5 a 11, 12 a 16)” (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3).

### Capítulo 10.2 – Cuadro 3. Acumulados errores en digitación

TIPO DE CORRECCION DESDE LOTE 12 CON EL FIN DE NO REALIZAR DE VOLUCION - MANTENIENDOSE EL MARGEN DE ERROR DE DIGITACION PRESENTADO HASTA LOTE 11	TIPO DE DEVOLUCIÓN A PARTIR DEL LOTE 12	ACUMULADO CARPETAS CORREGIDAS (Lotes 1, 2, 3, 4 y 12*3)	ACUMULADO CARPETAS DEVUELTAS*2 (Lote 5*2, 6*2, 7*2, 8*2, 9*2, 10*2, 11*2 y 12*3)	LOTE 13*3 (5.241 carpetas)		LOTE 14*3 (181 carpetas)		LOTE 15*3 (1493 carpetas)		LOTE 16*3 (8.871 carpetas)		TOTAL CARPETAS CORREGIDAS (Lotes 1, 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15 y 16)	TOTAL CARPETAS DEVUELTAS (Lote 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12, 13, 14, 15 y 16)
				CARPETAS CORREGIDAS	CARPETAS DEVUELTAS	CARPETAS CORREGIDAS	CARPETAS DEVUELTAS	CARPETAS CORREGIDAS	CARPETAS DEVUELTAS	CARPETAS CORREGIDAS	CARPETAS DEVUELTAS		
Cambia el Apellido		1.657	1.413	41	0	2	0	0	0	13	0	1.700	1.413
Cambia el Nombre		2.201	1.487	38	0	0	0	1	0	11	0	2.240	1.487
Se cambia Nombre y Apellido		207	126	9	0	0	0	2	0	5	0	218	126
Se cambia Fecha Final		82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82	0
Se cambia Fecha Inicial		2.100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.100	0
Se cambia Cedula	Error en Digitación de Número de	344	507	0	16	0	0	0	5	0	3	344	528
Se cambia No. Folios		11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
Completitud de nombres y apellidos*1		41	0	10	0	0	0	2	0	13	0	53	0
<b>Totales generales</b>		<b>6.643</b>	<b>3.533</b>	<b>98</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>6.748</b>	<b>3.554</b>
<b>Porcentaje de defecto %</b>		<b>6,66%</b>	<b>0,67%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,47%</b>	<b>0,03%</b>	<b>6,02%</b>	<b>0,57%</b>
<b>Total carpetas recibidas lotes 1 a 16</b>		<b>721.779</b>											

\*1 Este ítem fue acordado entre las dos entidades como no objeto de devolución, sino de completitud de datos al momento del recibo de la carpeta por parte de la UT-Colpensiones.

\*2 A partir de la entrega y recibo del lote No. 5, se realizaron devoluciones de las carpetas con los errores de digitación.

\*3 A partir de la entrega y recibo del lote No. 12, se realizan devoluciones de las carpetas con el error de digitación sólo por número de cédula.

A continuación, se explican cada uno de los errores encontrados en la digitación:

- **Cambia el Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el apellido registrado en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o apellidos mal relacionados.
- **Cambia el Nombre:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres registrados en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia con el registro, ya sea por ortografía o nombres mal relacionados.
- **Se cambia Nombre y Apellido:** Este evento se presenta en el momento de validar el nombre o nombres y los apellidos registrados en el FUID origen, contra los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia en ambos campos, ya sea por ortografía o nombres y apellidos mal relacionados.
- **Se cambia Fecha Final:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha final del expediente registrada en el FUID origen, contra la fecha más antigua de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.
- **Se cambia Fecha Inicial:** Este evento se presenta en el momento de validar la fecha inicial del expediente registrada en el FUID origen, contra la fecha más reciente de los documentos del expediente y se detecta alguna inconsistencia, ya sea por transcripción o por no tenerla.

**2. En lo correspondiente con la validación técnica del disco duro entregado por el ISS en L, que contiene las imágenes de los expedientes pensionales, con digitalización simple:**

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4), se detallan los hallazgos encontrados en cada lote entregado por el ISS en L.

**Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Resultado hallazgos entrega disco duro – especificaciones técnicas**

Novedades encontradas validación técnica disco imágenes entregado por el ISS en L.	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6	LOTE 7	LOTE 8	LOTE 9	LOTE 10*1	LOTE 11*2	LOTE 12	LOTE 13	LOTE 14	LOTE 15	LOTE 16	Total de errores validación técnica
	Expedientes validados	26	76	1	5	15	ISS en L. No entregó	ISS en L. No entregó	3	87	0	11.467	9.951	17.348	26.154	24.524	
Sin formato pdf/a	24	3	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
Peso superior al 3 mg	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	-	5
Expedientes con nombre repetido	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Expedientes renombrados	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación técnica con el 2% de error	92%	11%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total expedientes a los cuales se les realizo validación técnica	98.532																

\*1 De las 3.510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobrepasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.

\*2 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607 correspondientes a 11.467 cédulas únicas.

### 3. Verificación – cotejo respecto a la muestra del 3% de los expedientes entregados por el ISS en L. con digitalización básica, (cotejo de expediente físico versus expediente digitalizado):

En el cuadro (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 5), se describen los resultados evidenciados en la actividad de análisis de la muestra (cotejo del expediente físico versus las imágenes del expediente digital), del 3% del total de los expedientes con digitalización básica, según la verificación realizada respecto del cumplimiento de las actividades técnicas.

**Capítulo 10.2 – Cuadro 5. Resultados de análisis de muestra por lotes**

No. de Lote	Total Expedientes (incluidos en nómina y prioritarios) con digitalización básica entregados en disco duro por el ISS en L. para cada lote	Expedientes (cédulas únicas) analizados sobre el 3% de muestra. (A excepción Lote 11 Y 16 que se analizaron sobre el 100% de lo reportado)	Expedientes analizados en el muestreo (cotejo expediente físico versus imágenes expediente digital)		Porcentaje de Devolución del muestreo (el cual no debe ser superior al 2% de margen de error)
			Pasan el muestreo	No pasan el muestreo	
Lote 1	26	26	9	17	65%
Lote 2	2544	76	32	44	58%
Lote 3	1	1	1	0	0%
Lote 4	152	5	3	2	40%
Lote 5	505*1	15	15	0	0%
Lote 6	0	0	0	0	0%
Lote 7	0	0	0	0	0%
Lote 8	105	3	3	0	0%
Lote 9	2911	87	73	14	16%
Lote 10	3510*2	0	0	0	0%
Lote 11	11607*3	11.467	10.829	638	6%
Lote 12	9951*4	299	273	26	9%
Lote 13	17348	520	478	42	8%
Lote 14	25918	778	749	29	4%
Lote 15	24.523	736	702	34	5%
Lote 16	8874*5	8.874	8.494	380	4%
<b>Totales</b>	<b>107.975</b>	<b>22.887</b>	<b>21.661</b>	<b>1.226</b>	<b>5%</b>



- \*1 De las 505 carpetas reportados en el Lote 5, al momento de la validación técnica del disco fueron devueltos 3 registros (1 por peso superior a 3 MG y 2 no cumplían con el formato PDF/A).
- \*2 De las 3510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobrepasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.
- \*3 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607.
- \*4 Se une el recibo con lote 13, por cuanto se encontraba en verificación el 100% de los digitales del lote 11.
- \*5 Para este lote se determinó la validación cotejo del 100%.

En el siguiente cuadro (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 6), se registran las novedades evidenciadas en la actividad de análisis de la muestra de los expedientes con digitalización básica, sobre el 3% de la muestra aleatoria extractada del total reportado en cada una de las entregas que a la fecha se han realizado. Para el lote 16 el cotejo se realizó sobre el 100% de las carpetas reportadas, esto es 8.871, correspondientes a 8.442 expedientes pensionales (con digitalización básica tanto incluidos en nómina como prioritarios).

### Capítulo 10.1 – Cuadro 6. Resultados de causales de devolución expedientes digitalización simple por lote

NOVEDAD	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6	LOTE 7	LOTE 8	LOTE 9	LOTE 10 *1	LOTE 11 *2	LOTE 12	LOTE 13	LOTE 14	LOTE 15	LOTE 16*3	Total expedientes con error (Lotes 1 a 16)
	(26 exp)	(76 exp)	(1 exp)	(5 exp)	(15 exp)	(ISS en L, no realizó entrega)	(ISS en L, no realizó entrega)	(3 exp)	(87 exp)	(No fue posible la extracción de la muestra)	(11.467 Se realiza sobre el 100% del total de expedientes reportados)	(299 exp)	(520 exp)	(778 exp)	(736 exp)	(9.249 exp Se realiza cotejo sobre el 100% del total de expedientes reportados)	
<b>EXPEDIENTES CON ERROR</b>																	
Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Físico es diferente a imagen	15	29	0	1	0	0	0	0	9	0	477	19	26	14	25	331	946
Físico legible imagen ilegible	0	8	0	0	0	0	0	0	1	0	17	0	2	5	0	5	38
Tipo Documental Dividido	2	6	0	1	0	0	0	0	4	0	144	5	14	10	9	94	289
<b>Totales generales</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>638</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>430</b>	<b>1274</b>
Porcentaje de defecto % se realiza devolución en la validación del muestreo con el 2% de error	65%	58%	0%	40%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	6%	8%	8%	4%	5%	5%	5%
Total expediente digitalizados objeto de muestra	23.262																

\*1 De las 3.510 carpetas reportados en el Lote 10, al momento de la validación técnica del disco no fue posible extraer muestra debido a que se debió devolver la totalidad de los 3.510 carpetas, por cuanto i) En el disco cada carpeta corresponde al número de identificación del ciudadano y dentro de esa carpeta existen archivos correspondientes a formatos .txt y existen archivos en formato PDF/A con otro número de identificación, (ii) Sobrepasaron el peso establecido de 3MG y (iii) Falta de expedientes digitalizados con relación a lo informado en el FUID.

\*2 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607, que corresponden a 11.467 cédulas únicas.

\*3 Por sugerencia de los Ministerios de trabajo y salud, para este lote se determinó la validación - cotejo del 100% de las carpetas reportadas esto es 11607, que corresponden a 11467 expedientes pensionales (cédulas únicas)

A continuación, se explican cada una de las causales de devolución evidenciadas:

- **Carpeta y/o documentos mutilados con pérdida de información:** Este criterio aplica para aquellas carpetas y/o documentos que se encuentran mutilados, comprometiendo la integridad del documento y la información contenida en este.
- **Físico es diferente a imagen:** Este criterio aplica cuando el documento físico contenido en la unidad documental objeto de análisis es diferente al documento digital.
- **Físico legible, imagen ilegible:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se puede comprobar que el documento físico cuenta con las condiciones adecuadas que garantizan su reproducción, no obstante la imagen objeto de análisis no contiene las mismas propiedades e impide su lectura.
- **Tipo Documental Dividido:** Este criterio hace referencia al evento en el cual se encuentra desagregado un tipo documental en dos archivos digitales, impidiendo su lectura continua en un solo archivo digital.

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

Durante este periodo la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se pronunció a través de los oficios No 9358 del 8 de octubre de 2014 y No 9514 del 15 de octubre de 2014, en el marco de lo dispuesto en el auto 259 del 8 de septiembre de 2014, emitiendo el concepto solicitado por la Honorable Corte Constitucional respecto a los indicadores específicos que a su criterio deberían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual del informe periódico empleado por Colpensiones.

En dichos documentos la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social realizó una serie de observaciones que en su concepto deben ser tenidas en cuenta, de las mismas se hará un pronunciamiento claro a la H. Corte en documento separado con mayor precisión.

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

Tras un año de creación de la Mesa Técnica se ha reconocido por parte de los Entes de Control una constante colaboración para la resolución oportuna de casos y la pronta atención a las observaciones realizadas por dichos Órganos, lo anterior en un marco de ayuda mutua encaminada a generar mayores esfuerzo para lograr los objetivos trazados.

En este lapso de tiempo se han recibido un total de 12.210 requerimientos de los cuales se han atendido 9.622, lo que muestra una gestión eficaz de la Mesa Técnica con los órganos de Control, con el fin de atender y satisfacer las pretensiones de los usuarios.

#### 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

La gestión de la Mesa Técnica durante el mes de octubre continuó permitiendo que los órganos de control archiven los procesos preventivos, de seguimiento y disciplinarios que adelantan, una vez se le entregan las actuaciones administrativas que los resuelven de fondo.

De acuerdo al consolidado total de requerimientos que se encuentran incluidos en la base de datos consolidada, a la fecha la base general de requerimientos incluyen 12.210 casos enviados por los diferentes órganos de control, de los cuales se han resuelto 9.622, conforme se muestra en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 1)

**Capítulo 11.1 – Cuadro 1. Gestión por órgano de control**

Mesa Técnica	Recibidos	% Recibidos	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	10.629	87,05	8297	78,06	2332	21,94
Defensoría Del Pueblo	828	6,78	699	84,42	129	15,58

Mesa Técnica	Recibidos	% Recibidos	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Primera Distrital	359	2,94	303	84,4	56	15,6
Procuraduría Barranquilla	171	1,4	141	82,46	30	17,54
Procuraduría Medellín	116	0,95	93	80,17	23	19,83
Procuraduría Segunda Distrital	103	0,84	86	83,5	17	16,5
Personería De Bogotá	2	0,02	2	100	0	0
Procuraduría De Córdoba	1	0,008	1	100	0	0
Procuraduría Providencial De Cartagena	1	0,008	0	0	1	100
<b>Total General</b>	<b>12.210</b>		<b>9.622</b>		<b>2.588</b>	

De acuerdo a la metodología de trabajo de la Mesa Técnica, se continúan gestionando en Colpensiones los casos que conforme a la prioridad determinada por los entes de control, requieren una resolución más eficiente con el objetivo de satisfacer necesidades de los usuarios que priman por razones como enfermedad y edad.

Los casos pendientes de trámite desagregados por tema de requerimiento se presentan en el cuadro 2 de esta sección. (Ver Capítulo 11 – Cuadro 2)

#### Capítulo 11.1 – Cuadro 2. Gestión por tema del requerimiento

Tema Del Requerimiento	Total
Auxilio Funerario	10
Bono Pensional	3
Cálculo Actuarial	2
Calificación De Invalidez	1
Certificación De Aportes En Salud	1
Conceptos	5
Corrección De Historia Laboral	114
Corrección De Nombre	1
Corrección De Nombre En Acto Administrativo	3
Cumplimiento A Sentencia Judicial	1047
Derecho De Petición	32
Descuentos De Nómina	2
Devolución De Aportes	5
Incapacidades	4
Inclusión En Nomina	49
Incrementos Pensionales	54
Indemnización Sustitutiva	19

Tema Del Requerimiento	Total
Intereses Moratorios	9
Mandamiento Ejecutivo	1
Multiafiliación	1
Notificación	1
Número De Semanas Cotizadas	6
Pago De Mesadas	13
Pago Único A Herederos	1
Pensión De Invalidez	40
Pensión De Sobrevivientes	120
Pensión De Vejez	342
Pensión Especial De Vejez	7
Proceso De Cobro	7
Queja	2
Reliquidación Pensión	108
Retroactivo	56
Sin Identificar	8
Solicitud De Copias	8
Solicitud De Factores Salariales	1
Sustitución Pensional	15
Trámite De Recursos	132
Traslado De Régimen Pensional	7
Tutela Sin Especificar	351
<b>Total General</b>	<b>2.588</b>

#### 11.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (octubre 2014)

De acuerdo a la metodología de trabajo se siguen recibiendo las quejas interpuestas por el ciudadano a través de los Órganos de Control, a fin de ser gestionadas por el área competente de Colpensiones. Durante el mes de octubre se recibieron 488 nuevas peticiones a las cuales se les realizó una verificación inicial que permite establecer el tema del requerimiento y el área competente para realizar el respectivo trámite. Así mismo, en este mes se gestionaron y entregaron a los Órganos de Control 499 requerimientos.

De acuerdo a las observaciones realizadas por los órganos de control, Colpensiones verifica permanentemente los procedimientos internos, unifica criterios e imparte directrices que tienen como propósito fortalecer y ayudar a la gestión de la Entidad frente al reconocimiento de prestaciones económicas y demás solicitudes de los ciudadanos. Durante el mes de octubre se emitieron conceptos respecto a los siguientes temas:

- Naturaleza jurídica del Banco Cafetero ya liquidado (09 de octubre de 2014)
- Solución conflictos de competencia con entidades públicas diferentes a la UGPP (15 de octubre de 2014)
- Prueba de empleado público del sector nacional (15 de octubre de 2014)

### 11.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

#### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, corresponde a un 84.4% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 303 casos resueltos.

#### 2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, corresponde a un 82.46% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 141 casos resueltos.

#### 3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, corresponde a un 80.17% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 93 casos resueltos.

#### 4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, corresponde a un 83.5% de la gestión total de los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica y está representada en 86 casos resueltos.

#### 11.1.4. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

De acuerdo al consolidado general de requerimientos se encuentra que la gestión realizada con respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, presenta un avance de 84.42%, equivalente a 699 casos resueltos.

## Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

El presente anexo dispone de manera ordenada el resultado y análisis, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Su finalidad es dar a conocer los avances en el desempeño de la entidad a 31 de octubre de 2014, contribuyendo de esta manera con información como insumos para el direccionamiento estratégico y gerencial de la entidad.

Como se ha mencionado en informes anteriores, la Estrategia de Seguimiento está conformada por cinco objetos de seguimiento y 17 indicadores: seis indicadores de reconocimiento de prestaciones; cuatro de sentencias; dos de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Por cada indicador se muestra resultados desagregados de acuerdo con la pertinencia técnica, la disponibilidad de información, y los requerimientos elevados por la H. Corte Constitucional y los órganos de control.

Es necesario señalar que el cálculo de los indicadores en un principio ha sido acumulado, es decir que recopila información desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012), con algunas excepciones como los indicadores de sentencias que incluyen información desde el 1 de junio de 2013, sin embargo se han ido incorporando indicadores mensuales, alguno ya en el marco del proceso de calibración de la Estrategia. Los indicadores mensuales disponibles se refieren al proceso de notificación e ingreso a la nómina de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, la atención de las PQRS radicadas mensualmente y la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

De la misma forma, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en este anexo se presenta el resultado de los indicadores a partir del mes de mayo de 2014. Cabe decir, que la formulación de los indicadores, sus resultados periódicos y los respectivos análisis, se encuentran documentados desde la primera vez que fueron calculados en los instrumentos de soporte de la Estrategia, y están disponibles para consulta en los archivos de la entidad.



## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento cuenta con seis (6) indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas, el cual cuenta con una participación de solicitudes resueltas mediante acto administrativo; 2) (%) Actos administrativos proferidos positivos; 3) (%) Actos administrativos notificados; 4) (%) Actos administrativos notificados mensualmente; 5) (%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente; y 6) (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.

Los resultados de los seis indicadores develan que la entidad ha ido mejorando su desempeño, de manera paulatina, en lo que respecta al proceso de reconocimiento prestacional en todas sus instancias. En efecto, a 31 de octubre de 2014 Colpensiones ha logrado atender el 85.85% de las solicitudes de reconocimiento recibidas desde octubre de 2012. Se ha notificado el 98.61% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y se ha incluido en la nómina el 99.78% de las prestaciones reconocidas y que deben ir a la nómina.

En los dos años de operaciones (octubre de 2012 – octubre de 2014) Colpensiones ha recibido 1.076.150 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha atendido en total 923.863 solicitudes que corresponden al 85.8% de lo recibido, de las cuales solo en los últimos 10 meses ha resuelto el 40% de toda la producción (428.516), ello evidencia el empeño de la administración por poner al día el Régimen de Prima Media. En efecto, desde la primera vez que fue calculado el indicador (octubre de 2013) hasta el 31 de octubre de 2014, se ha logrado un incremento de 23 puntos porcentuales; en lo corrido de 2014 la variación positiva ha sido de 17 puntos porcentuales.

Es importante mencionar que del total de solicitudes de reconocimiento radicadas, 347.008 fueron heredadas del ISS, cuyo cumplimiento total se logró en el mes de julio de 2014<sup>141</sup>. Por su parte, 729.148 corresponden propiamente a Colpensiones, de éstas se han resuelto a 31 de octubre 576.855, es decir el 79.11%, quedando pendientes de atención 152.293 solicitudes.

Los avances en la gestión también se reflejan en la optimización de los procesos de notificación y de inclusión en la nómina. Con respecto al primero, se observa que desde el inicio de las operaciones Colpensiones ha notificado 761.320 actos administrativos de prestaciones económicas proferidos, que corresponden al 98.6% de toda la producción. Ahora bien, solo en el año 2014 se ha notificado el 58% del total, que corresponde a 448.446 actos administrativos.

<sup>141</sup> Dado que el 100% de la repesa del ISS ha sido resuelta por Colpensiones en los resultados de los indicadores se omite la desagregación por entradas que venían presentando en los informes anteriores. No obstante, dicha desagregación por entradas y por grupos de prioridad se conserva para el indicador No 3. (%) Actos administrativo notificados, toda vez que es necesario hacer seguimiento al cumplimiento de las solicitudes de la repesa del ISS hasta su notificación.

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, con el cual se pretende conocer la oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el primer cálculo del indicador arrojó que el 83% de los actos administrativos proferidos en el mes de agosto fueron notificados oportunamente, y el segundo cálculo muestra que el 81% de los proferidos en el mes de septiembre fueron notificados oportunamente. Sin embargo, para efectos del análisis es necesario contar con siguientes mediciones periódicas, a partir de las cuales se pueda identificar una tendencia que permita llegar a conclusiones propositivas hacia la optimización del proceso.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, los indicadores revelan que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En efecto, a la fecha el 99.78% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 175.531 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y septiembre de 2014, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 173.687 efectivamente ingresaron. 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 de reposición interpuestos por los ciudadanos y que generan cambio en la decisión inicial. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que el 53.86% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 812.394 actos administrativos proferidos a 31 de octubre de 2014 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 437.530 conceden la prestación. No obstante, si se excluyendo la represa del ISS y se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones (527.554), se observa que el 57% son positivas (301.072).

Ahora bien, frente a lo segundo -recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos y que generan cambio en la decisión inicial-, ocurre que sobre las decisiones proferidas por Colpensiones en toda su operación, se han interpuesto 280.891 recursos de reposición, que corresponden al 35% del total de actos administrativos proferidos; de éstos se han decidido 173.432 que representan el 62%; y de los recursos decididos, 62.428 han generado un cambio en la decisión inicial (36%)<sup>142</sup>. Ello significa que el 8% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento, 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.

---

<sup>142</sup> El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores obtenidos entre los meses de mayo y octubre de 2014, incluyendo sus respectivas desagregaciones.

### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de respuesta de Colpensiones frente a los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.<sup>143</sup>

**Anexo 1 - Tabla No. 1**

#### Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

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 atendidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100  Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 1 - Tabla No. 2**

#### (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas.	711.063	766.023	811.810	841.220	881.042	923.863
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	903.615	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,69%</b>	<b>81,72%</b>	<b>83,10%</b>	<b>83,63%</b>	<b>84,62%</b>	<b>85,85%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 3**

#### Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas mediante Acto Administrativo

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14

<sup>143</sup> En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, de reliquidación, de indemnización y de auxilios funerarios, tanto de la repesa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	903.615	937.388	976.941	1.005.942	1.041.174	1.076.150
<b>Cálculo (%)</b>	<b>70,50%</b>	<b>72,65%</b>	<b>72,51%</b>	<b>73,14%</b>	<b>74,15%</b>	<b>75,49%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 4**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas**  
**Radicadas en Colpensiones**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	405.536	439.286	464.802	494.212	534.034	576.855
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	557.030	590.380	629.933	658.934	694.166	729.142
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72,80%</b>	<b>74,41%</b>	<b>73,79%</b>	<b>75,00%</b>	<b>76,93%</b>	<b>79,11%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 5**  
**Participación: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones,**  
**atendidas mediante acto administrativo**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	376.450	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones.	557.030	590.380	629.933	658.934	694.166	729.142
<b>Cálculo (%)</b>	<b>67,58%</b>	<b>68,21%</b>	<b>67,24%</b>	<b>68,44%</b>	<b>70,18%</b>	<b>72,35%</b>

**Indicador No. 2. (%) Actos administrativos preferidos positivos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha preferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos preferidos 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. 6**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 1 - Tabla No. 7**  
**(%) Actos administrativos proferidos positivos**

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos.	362.062	376.618	386.468	399.187	416.908	437.530
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023	812.394
<b>Cálculo (%)</b>	<b>56,83%</b>	<b>55,30%</b>	<b>54,56%</b>	<b>54,25%</b>	<b>54,00%</b>	<b>53,86%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 8**  
**(%) Actos administrativos proferidos positivos de solicitudes radicadas en Colpensiones**

VARIABLES	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos.	228.401	241.166	250.010	262.729	280.450	301.072
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Colpensiones).	376.450	402.720	423.556	450.943	487.183	527.554
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60,67%</b>	<b>59,88%</b>	<b>59,03%</b>	<b>58,26%</b>	<b>57,57%</b>	<b>57,07%</b>

### Indicador No. 3. (%) Actos administrativos notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega

de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas<sup>144</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 9**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos notificados**

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

**Anexo 1 - Tabla No. 10**  
**(%) Actos administrativos notificados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	576.404	617.502	658.963	698.935	726.805	761.320
VARIABLE 2: Actos administrativos preferidos*.	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783	772.023
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,72%</b>	<b>96,93%</b>	<b>96,76%</b>	<b>98,66%</b>	<b>98,78%</b>	<b>98,61%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 11**  
**(%) Actos administrativos notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	242.637	249.749	262.642	282.126	283.576	284.501
VARIABLE 2: Actos administrativos preferidos. (Represa ISS).	246.066	260.599	278.290	284.840	284.840	284.840
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,61%</b>	<b>95,84%</b>	<b>94,38%</b>	<b>99,05%</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,88%</b>
<b>Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	333.767	367.753	396.321	416.809	443.229	476.819

<sup>144</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos preferidos (Variable 2).

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Colpensiones).	343.802	376.450	402.720	423.556	450.943	487.183
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,08%</b>	<b>97,69%</b>	<b>98,41%</b>	<b>98,41%</b>	<b>98,29%</b>	<b>97,87%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 12**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados de la Represa ISS**  
**Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril, mayo y junio**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo y abril)	jun-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	jul-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)	ago-14 (Escenario 8 y nuevos ingresos de marzo, abril y mayo)
<b>Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	113.742	121.048	133.746	153.265	154.680	155.640
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Represa ISS).	117.184	131.717	149.408	155.958	155.958	155.958
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,06%</b>	<b>91,90%</b>	<b>89,52%</b>	<b>98,27%</b>	<b>99,18%</b>	<b>99,80%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	41.131	42.491	42.462	42.718	42.755	42.767
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Represa ISS).	42.449	42.618	42.748	42.813	42.813	42.813
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,90%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,33%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,89%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	10.292	10.427	10.433	10.448	10.450	10.450
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Represa ISS).	10.449	10.463	10.466	10.470	10.470	10.470
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,50%</b>	<b>99,66%</b>	<b>99,68%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,81%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	13.769	13.848	13.852	13.865	13.867	13.868
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Represa ISS).	13.924	13.938	13.939	13.942	13.942	13.942
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,89%</b>	<b>99,35%</b>	<b>99,38%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,46%</b>	<b>99,47%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	48.550	54.282	66.999	86.234	87.608	88.555
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos. (Represa ISS).	50.362	64.698	82.255	88.733	88.733	88.733
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,40%</b>	<b>83,90%</b>	<b>81,45%</b>	<b>97,18%</b>	<b>98,73%</b>	<b>99,80%</b>

\*Incluye auxilios e indemnizaciones.

**Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento 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 económicas<sup>145</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 13**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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 2	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. 14**

**(%) Actos administrativos notificados mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado	
	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados mensualmente.	22.919	29.311
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos mensualmente *.	27.387	36.240
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,69%</b>	<b>80,88%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

<sup>145</sup> 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. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica<sup>146</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 15**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos 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	(Variable1 / Variable 2)	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	
			Tipo 3		

**Anexo 1 - Tabla No. 16**

**(%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	17.087	18.480	14.255	9.640	11.395	14.340
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	17.177	18.542	14.276	9.674	11.431	14.371

<sup>146</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Cálculo (%)</b>	99,48%	99,67%	99,85%	99,65%	99,69%	99,78%

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Indicador No. 6. (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

**Descripción del indicador:** el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos de reposición decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

#### Anexo 1 - Tabla No. 17

#### Metadatos clave del indicador (%) Recursos de reposición 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 de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

#### Anexo 1 - Tabla No. 18

#### (%) Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Recursos de reposición decididos que generaron cambio de decisión.	37.052	39.839	43.509	48.826	55.820	62.428
VARIABLE 2: Recursos de reposición decididos.	106.006	114.400	125.453	138.801	155.893	173.432
<b>Cálculo (%)</b>	<b>34,95%</b>	<b>34,82%</b>	<b>34,68%</b>	<b>35,18%</b>	<b>35,81%</b>	<b>36,00%</b>

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

Tal como se ha señalado en los IP anteriores, frente al cumplimiento de sentencias han sido establecidos cuatro indicadores que buscan dar cuenta del proceso completo, es decir desde 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.

En ese sentido, con respecto al indicador de alistamiento de sentencias se encuentra una variación positiva de 6,8 puntos porcentuales entre los meses de septiembre y octubre, y de 19,10 puntos entre mayo y octubre de 2014, siendo el resultado a 31 de octubre de 73.47%; ello evidencia un mejoramiento notable del alistamiento manteniendo la tendencia favorable. Por su parte, frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, ocurre una leve variación positiva de 0,49 puntos porcentuales entre septiembre y octubre, lo que muestra que continúa la recuperación del desempeño frente a los meses previos, más aún si se toma en cuenta que en el mes de octubre fueron alistadas 5.680 sentencias, es decir 1.739 más que en el mes de septiembre; este indicador se ubica a 31 de octubre del presente en 59.9%.

Ahora bien, la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS<sup>147</sup>; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, sigue evidenciando que tanto para el primer indicador –alistamiento de sentencias-, como para el segundo –actos administrativos de sentencias proferidos-, el desempeño de la primera entrada es el más relevante. El resultado de los indicadores, respectivamente (indicadores 1 y 2), sobre la entrada mencionada –sentencias entregadas por el ISS- es del 99.8% y 97.4% a 31 de octubre de 2014.

Para el primer indicador, las entradas 2 –sentencias contra Colpensiones- y 3 –PQRS de cumplimiento de sentencias- evolucionaron durante el mes de octubre positivamente, y aunque la entrada 4 - sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS – mejoró si se compara frente al mes de septiembre, se ubica en el 35.6%, ello dado que las sentencias ubicadas en dicha entrada requieren estudio de seguridad, asunto que en principio demora la gestión de alistamiento.

Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, se encuentra que el nivel de cumplimiento de la entrada 2 –sentencias contra Colpensiones- mejora llegando al 42.8%, mientras la entrada 3 -PQRS de cumplimiento de sentencias- logra una variación positiva de 2,7 puntos porcentuales entre los meses de septiembre y octubre, ubicándose en 46,3%; la entrada 4 -

<sup>147</sup> Para esta entrada se hace la desagregación de los grupos prioritarios establecidos por H. Corte Constitucional; al respecto ver tabla 22.

Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS- continúa sin variar dado que como se mencionó anteriormente, el alistamiento de las mismas no ha evolucionado en los últimos meses.

Con respecto a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 3- se encuentra que el 94.8% de este tipo de actos han sido notificados a 31 de octubre de 2014, lo que muestra una leve mejoría de 0,4 puntos porcentuales con respecto al mes de septiembre; ahora bien, entre el mes de febrero y octubre de 2014 se encuentra una variación positiva del resultado del indicador de 2,4 puntos porcentuales.

En la misma orientación, la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, muestra que a octubre de 2014 han sido incluidos el 99,9% de éstos, lo que muestra que se sigue manteniendo el desempeño evidenciado en los meses anteriores.

Así entonces, en cuanto al proceso de alistamiento de sentencias se encuentra que continúa la tendencia positiva de los meses previos; por su parte, si bien la producción de actos administrativos relacionados con sentencias sigue mejorando, Colpensiones seguirá profundizando mecanismos que permitan una mayor efectividad al respecto. Con respecto a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, muestra una tendencia favorable si se analizan los resultados desde el mes de febrero del presente. Finalmente, la inclusión en nómina de este tipo de actos administrativos, se mantiene en el 99%, lo cual ha sido constante desde el mes de junio de 2014.

En seguida se presenta el detalle del resultado de los indicadores de sentencias judiciales con sus respectivas desagregaciones, desde mayo hasta octubre de 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. 19**  
**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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa
VARIABLE 2: Sentencias				Vicepresidencia	

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
identificadas.				Jurídica	Judicial

### Anexo 1 - Tabla No. 20

#### (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	29.771	32.857	41.268	52.654	56.595	62.275
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	54.761	62.841	73.308	80.330	84.892	84.765 <sup>148</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54,37%</b>	<b>52,29%</b>	<b>56,29%</b>	<b>65,55%</b>	<b>66,67%</b>	<b>73,47%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 21

#### (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

#### Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.177	11.178	11.178	11.176	11.177	11.172
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,75%</b>	<b>97,90%</b>	<b>98,43%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,86%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.750	7.354	10.073	14.371	17.067	19.364
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	17.058	17.192	19.768	19.523	22.285	24.477
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,71%</b>	<b>42,78%</b>	<b>50,96%</b>	<b>73,61%</b>	<b>76,59%</b>	<b>79,11%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.788	8.252	13.884	20.860	22.078	25.421
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	20.218	21.981	23.863	30.390	31.968	31.329
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,57%</b>	<b>37,54%</b>	<b>58,18%</b>	<b>68,64%</b>	<b>69,06%</b>	<b>81,14%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>						

<sup>148</sup> Es importante informar que en el mes de octubre se identificaron 2.314 sentencias duplicadas, 639 ingresadas como PQRS y 1.675 como halladas en los expedientes del ISS. Por lo tanto, para el reporte del mes de octubre se aprecia una disminución de dicha cifra, ajustando específicamente las entradas señaladas. Lo anterior como resultado del permanente proceso de depuración de la información.

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	6.308	12.490	18.499	19.241	19.462	17.787
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,50%</b>	<b>34,10%</b>	<b>32,78%</b>	<b>32,53%</b>	<b>35,61%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 22**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.177	11.178	11.178	11.176	11.177	11.172
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,75%</b>	<b>97,90%</b>	<b>98,43%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,86%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	518	516	471	532	533	537
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	626	617	564	558	563	546
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,75%</b>	<b>83,63%</b>	<b>83,51%</b>	<b>95,34%</b>	<b>94,67%</b>	<b>98,35%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15	15	15	13	4	8
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	19	19	18	15	4	8
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,95%</b>	<b>78,95%</b>	<b>83,33%</b>	<b>86,67%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4	5	5	5	0	3
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	8	9	8	8	0	3
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50,00%</b>	<b>55,56%</b>	<b>62,50%</b>	<b>62,50%</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	10.388	10.407	10.512	10.565	10.582	10.608
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	10.524	10.533	10.588	10.595	10.610	10.615
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,71%</b>	<b>98,80%</b>	<b>99,28%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,74%</b>	<b>99,93%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

## 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. 23

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

### Anexo 1 - Tabla No. 24

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	20.960	24.284	27.009	29.688	33.622	37.300
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	29.771	32.857	41.268	52.654	56.595	62.275
<b>Cálculo (%)</b>	<b>70,40%</b>	<b>73,91%</b>	<b>65,45%</b>	<b>56,38%</b>	<b>59,41%</b>	<b>59,90%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 25

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,42%</b>	<b>90,65%</b>	<b>95,07%</b>	<b>94,74%</b>	<b>96,89%</b>	<b>97,47%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.588	3.968	4.966	5.775	6.897	8.306
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	5.750	7.354	10.073	14.371	17.067	19.364
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,40%</b>	<b>53,96%</b>	<b>49,30%</b>	<b>40,19%</b>	<b>40,41%</b>	<b>42,89%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.060	4.088	5.274	7.075	9.621	11.786
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	6.788	8.252	13.884	20.860	22.078	25.421
<b>Cálculo (%)</b>	<b>30,35%</b>	<b>49,54%</b>	<b>37,99%</b>	<b>33,92%</b>	<b>43,58%</b>	<b>46,36%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331	6.334
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 26**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773	10.874
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.925	10.943	11.003	11.115	11.119	11.156
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,42%</b>	<b>90,65%</b>	<b>95,07%</b>	<b>94,74%</b>	<b>96,89%</b>	<b>97,47%</b>
<b>Grupo1</b>						



Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	169	338	389	391	472	475
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	518	516	471	532	533	537
<b>Cálculo (%)</b>	<b>32,63%</b>	<b>65,50%</b>	<b>82,59%</b>	<b>73,50%</b>	<b>88,56%</b>	<b>88,45%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3	7	9	8	4	6
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	15	15	15	13	4	8
<b>Cálculo (%)</b>	<b>20,00%</b>	<b>46,67%</b>	<b>60,00%</b>	<b>61,54%</b>	<b>100,00%</b>	<b>75,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1	4	4	4	0	3
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	4	5	5	5	0	3
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>#!DIV/0!</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.831	9.571	10.059	10.127	10.297	10.390
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	10.388	10.407	10.512	10.565	10.582	10.608
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,01%</b>	<b>91,97%</b>	<b>95,69%</b>	<b>95,85%</b>	<b>97,31%</b>	<b>97,94%</b>

\*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.<sup>149</sup>

**Anexo 1 - Tabla No. 27**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 28**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	17.841	19.756	22.470	25.818	28.031	31.893
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	18.713	20.960	24.284	27.009	29.688	33.622
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,34%</b>	<b>94,26%</b>	<b>92,53%</b>	<b>95,59%</b>	<b>94,42%</b>	<b>94,86%</b>

\* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.659	8.905	9.152	10.090	10.197	10.593
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,10%</b>	<b>98,90%</b>	<b>92,26%</b>	<b>96,45%</b>	<b>96,84%</b>	<b>98,33%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>						

<sup>149</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1.957	2.991	3.818	4.535	5.116	6.171
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	2.365	3.588	3.968	4.966	5.775	6.897
<b>Cálculo (%)</b>	<b>82,75%</b>	<b>83,36%</b>	<b>96,22%</b>	<b>91,32%</b>	<b>88,59%</b>	<b>89,47%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1.237	1.695	3.192	4.885	6.410	8.821
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	1.464	2.060	4.088	5.274	7.075	9.621
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,49%</b>	<b>82,28%</b>	<b>78,08%</b>	<b>92,62%</b>	<b>90,60%</b>	<b>91,68%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.988	6.165	6.308	6.308	6.308	6.308
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	6.057	6.308	6.308	6.308	6.308	6.331
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,86%</b>	<b>97,73%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,64%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 30**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.659	8.905	9.152	10.090	10.197	10.593
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.827	9.004	9.920	10.461	10.530	10.773
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,10%</b>	<b>98,90%</b>	<b>92,26%</b>	<b>96,45%</b>	<b>96,84%</b>	<b>98,33%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	129	151	188	317	335	411
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	138	165	315	389	391	472
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,48%</b>	<b>91,52%</b>	<b>59,68%</b>	<b>81,49%</b>	<b>85,68%</b>	<b>87,08%</b>
<b>Grupo2</b>						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	1	1	4	2	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	1	6	9	8	4
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>44,44%</b>	<b>25,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1	2	2	4	0	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	1	2	4	4	4	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.528	8.751	8.961	9.765	9.860	10.178
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	8.687	8.836	9.595	10.059	10.127	10.297
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,17%</b>	<b>99,04%</b>	<b>93,39%</b>	<b>97,08%</b>	<b>97,36%</b>	<b>98,84%</b>

\*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.<sup>150</sup>

<sup>150</sup> Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la 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. 31

#### 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)x100	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. 32

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

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	17.634	19.724	21.925	24.725	27.762	31.962
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	18.713	19.851	22.072	24.895	27.947	31.989
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,23%</b>	<b>99,36%</b>	<b>99,33%</b>	<b>99,32%</b>	<b>99,34%</b>	<b>99,92%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

### Anexo 1 - Tabla No. 33

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

Variables	Registro de datos del indicador desagregado
	oct-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	9.998
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.005
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,93%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina.	6.410
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	6.413
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,95%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina	9.276

Variables	Registro de datos del indicador desagregado
	oct-14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	9.293
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,82%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina	6.278
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	6.278
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 34**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1: Entregadas ISS</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.187	8.287	8.446	8.831	8.931	9.998
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.827	8.321	8.489	8.890	8.948	10.005
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,75%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,49%</b>	<b>99,34%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,93%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	109	120	146	197	208	345
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	138	125	151	205	210	348
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,99%</b>	<b>96,00%</b>	<b>96,69%</b>	<b>96,10%</b>	<b>99,05%</b>	<b>99,14%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	0	0	1	1	1	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	0	1	1	1	4
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1	1	2	2	0	2
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	1	1	2	2	0	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo 4*</b>						
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.077	8.166	8.297	8.631	8.722	9.647
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS).	8.687	8.195	8.335	8.682	8.737	9.651
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,98%</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,54%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,96%</b>

\*El grupo 4 incluye auxilios e indemnizaciones.

### 2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Siendo el propósito dar alcance a las tutelas interpuestas por los ciudadanos frente a Colpensiones, la entidad sigue mostrando una evolución positiva de acuerdo con los resultados de los indicadores calculados desde septiembre de 2013. De esta forma, si se toma como referente el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado logrado a mayo de 2014, ubicado en 77.29%, se hace evidente un mejoramiento de 10,3 puntos porcentuales a 31 de octubre del presente, siendo el resultado actual del 87.5%.

Ahora bien, frente a la evolución de los hechos superados desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, los cuales se contabilizan hasta el 30 de septiembre de 2014, se encuentra que el cumplimiento de los mismos se encuentra por encima del 96% con excepción de los clasificados en el grupo 4 -que se encuentra en 88,45%- y los trámites sin clasificación –ubicados en el 81,6%-.

Por su parte, para el mes de octubre se presenta una nueva desagregación de los trámites de tutela con hecho superado, así como cerrados –siguiente indicador-, consistente en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 38 y 42). Al respecto para el indicador de trámites con hechos superados, el nivel de cumplimiento de los trámites radicados durante en el mes de octubre se ubica en 29.76%, de los cuales con protección ha sido del 25.6% y sin protección del 31.9%.

Por su parte, el trámite de tutela con hecho superado –como se ha señalado en informes previos- debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi, ello para concluir efectivamente el proceso al interior de la entidad. En mayo de 2014 el cierre de los trámites de tutelas se ubicó en 71.95%, esto significa que tal porcentaje fue el que se cerró con respecto a todos los hechos superados. A 31 de octubre este indicador se encuentra en el 74,3%, es decir que logra una variación positiva de 2,4 puntos porcentuales<sup>151</sup>.

De esta forma, según los resultados de los indicadores vinculados a este objeto de seguimiento, se encuentra que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones continúa siendo favorable. Sin embargo, bajo la nueva desagregación iniciada durante el mes de octubre, se encuentra que de los trámites de tutelas alojados en Bizagi identificados, es decir los que ingresaron en ese mes, solamente el 29,7% logran ser resueltos. Ello evidencia que aunque la capacidad de atención dichos trámites es relevante, aún se está atendiendo lo ingresado en meses pasados, por tanto Colpensiones continuará fortaleciendo el proceso de atención de tutelas de tal manera que se logre estabilizar la operación para dar respuesta oportunamente.

---

<sup>151</sup> Sin embargo, y como fue informado en el IP15 (Ver Anexo 1, página 185), el cálculo de este indicador en el marco de la fase de calibración de indicadores emprendida será sujeto de revisión, por cuanto debe determinarse si para el caso del cierre del trámite de tutelas, es pertinente contabilizar solamente los provenientes de hechos superados del mes inmediatamente anterior al reportado. Se espera tomar una decisión para su ajuste durante el mes de noviembre del presente.



A continuación se presenta el detalle del resultado de los indicadores de tutelas con sus respectivas desagregaciones, desde mayo hasta octubre de 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. 35**

#### 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. 36**

#### (%) Trámites de tutelas con hecho superado

VARIABLES	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	110.349	115.255	128.308	135.113	141.260	151.089
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	142.772	147.559	153.532	160.142	167.066	172.490
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,29%</b>	<b>78,11%</b>	<b>83,57%</b>	<b>84,37%</b>	<b>84,55%</b>	<b>87,59%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 37**

#### (%) Trámites de tutelas con hecho superado hasta el 30 de septiembre de 2014 Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

VARIABLES	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	36.021	37.603	41.157	42.730	44.189	45.798
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	40.412	41.543	43.416	45.085	47.314	47.314
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,13%</b>	<b>90,52%</b>	<b>94,80%</b>	<b>94,78%</b>	<b>93,40%</b>	<b>96,80%</b>
<b>Grupo 1</b>						

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	13.966	14.185	14.704	14.996	15.221	15.489
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	14.984	15.178	15.468	15.764	15.916	15.916
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,21%</b>	<b>93,46%</b>	<b>95,06%</b>	<b>95,13%</b>	<b>95,63%</b>	<b>97,32%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.236	3.288	3.404	3.466	3.515	3.568
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	3.404	3.457	3.530	3.613	3.640	3.640
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,06%</b>	<b>95,11%</b>	<b>96,43%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,57%</b>	<b>98,02%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	4.543	4.602	4.809	4.884	4.953	5.037
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	4.819	4.896	4.998	5.091	5.120	5.120
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,27%</b>	<b>94,00%</b>	<b>96,22%</b>	<b>95,93%</b>	<b>96,74%</b>	<b>98,38%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	19.572	20.429	22.091	22.787	23.484	24.762
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	25.991	26.399	26.893	27.516	27.955	27.955
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75,30%</b>	<b>77,39%</b>	<b>82,14%</b>	<b>82,81%</b>	<b>84,01%</b>	<b>88,58%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	33.011	35.148	42.143	46.250	49.898	54.821
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	53.162	56.086	59.227	63.073	67.121	67.121
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,10%</b>	<b>62,67%</b>	<b>71,16%</b>	<b>73,33%</b>	<b>74,34%</b>	<b>81,67%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 38**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado - Octubre de 2014**  
**Desagregación por protección**

Variables	Registro de datos del indicador agregado
	oct-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (entre el 1 y el 31 de octubre)	1.614
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (entre el 1 y el 31 de Octubre )	5.424
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29,76%</b>
<b>Protegido</b>	
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	487
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Con protección	1.896
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25,69%</b>

No Protegido	
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	1.127
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). Sin protección	3.528
<b>Cálculo (%)</b>	<b>31,94%</b>

## 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. 39**  
**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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

**Anexo 1 - Tabla No. 40**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	79.395	92.511	100.303	104.097	106.994	112.364
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	110.349	115.255	128.308	135.113	141.260	151.089
<b>Cálculo (%)</b>	<b>71,95%</b>	<b>80,27%</b>	<b>78,17%</b>	<b>77,04%</b>	<b>75,74%</b>	<b>74,37%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 41**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados con respecto a los hechos superados hasta el 30 de septiembre de 2014**

### Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	27.846	31.919	33.935	34.764	35.354	36.311

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	36.021	37.603	41.157	42.730	44.189	45.798
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,30%</b>	<b>84,88%</b>	<b>82,45%</b>	<b>81,36%</b>	<b>80,01%</b>	<b>79,29%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	10.313	11.836	12.279	12.558	12.678	12.854
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	13.966	14.185	14.704	14.996	15.221	15.489
<b>Cálculo (%)</b>	<b>73,84%</b>	<b>83,44%</b>	<b>83,51%</b>	<b>83,74%</b>	<b>83,29%</b>	<b>82,99%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.415	2.767	2.855	2.899	2.922	2.960
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.236	3.288	3.404	3.466	3.515	3.568
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,63%</b>	<b>84,15%</b>	<b>83,87%</b>	<b>83,64%</b>	<b>83,13%</b>	<b>82,96%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.457	3.987	4.145	4.202	4.236	4.295
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.543	4.602	4.809	4.884	4.953	5.037
<b>Cálculo (%)</b>	<b>76,10%</b>	<b>86,64%</b>	<b>86,19%</b>	<b>86,04%</b>	<b>85,52%</b>	<b>85,27%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	14.686	16.901	18.254	18.798	19.294	20.264
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	19.572	20.429	22.091	22.787	23.484	24.762
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75,04%</b>	<b>82,73%</b>	<b>82,63%</b>	<b>82,49%</b>	<b>82,16%</b>	<b>81,84%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	20.678	25.101	28.835	30.876	32.510	35.280
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	33.011	35.148	42.143	46.250	49.898	54.821
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,64%</b>	<b>71,42%</b>	<b>68,42%</b>	<b>66,76%</b>	<b>65,15%</b>	<b>64,35%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 42**  
**(%) Trámites de tutelas cerrados - Octubre de 2014**  
**Desagregación por protección**

Variables	Registro de datos del indicador agregado
	oct-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única (entre el 1 y el 31 de octubre)	400
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado (entre el 1 y el 31 de Octubre )	1.614
<b>Cálculo (%)</b>	<b>24,78%</b>

<b>Protegido</b>	
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	144
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección.	487
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29,57%</b>
<b>No Protegido</b>	
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	256
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección	1.127
<b>Cálculo (%)</b>	<b>22,72%</b>

## 2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El objeto de seguimiento de historia laboral cuenta con tres indicadores: 1) (%) Historias Laborales Corregidas; 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

Así las cosas, el resultado del cálculo de los indicadores a 31 de octubre de 2014 develan, en términos general, un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, aunque en los últimos meses se observan comportamientos no tan favorables en algunos resultados.

Efectivamente, desde el inicio de las operaciones la entidad ha recibido por diferentes fuentes<sup>152</sup> 1.678.977 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales a 31 de octubre de 2014 se han corregido 1.603.550, lo que corresponde al 95.5%<sup>153</sup>. Vale decir que la tercera parte de esta producción se ha realizado en los últimos ocho meses, lo cual evidencia el compromiso de la administración por normalizar la operación de la entidad.

Específicamente, más de la mitad 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 873.933 solicitudes, y se han atendido 842.382 que representan el 96%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 42.7% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (716.918), de los cuales a 31 de octubre Colpensiones ha resuelto 680.487, es decir el 96%. No obstante, los ciudadanos también presentan solicitudes de corrección de historia laboral a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas, sin embargo su volumen comparativamente no es tan alto, de hecho a 31 de octubre se han recibido por estos tres conceptos 88.126 solicitudes de corrección y se han atendido 80.681, que corresponden al 92%.

Ahora bien, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, el indicador arroja que a 31 de octubre de 2014, el 7.7% de lo atendido hasta el 30 de septiembre de 2014 ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. En efecto, tal indicador devela que hasta el 30 de septiembre

<sup>152</sup> Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencias de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

<sup>153</sup> Estas cifras son el resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

Colpensiones había atendido 663.755 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de octubre se han radicado 51.438 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 92% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos se han atendido satisfactoriamente.

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 50.5% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Esta caída en la producción ha sido un efecto colateral de la estrategia implementada para mejorar la calidad en la corrección de historias laborales, la cual ha requerido de la reorganización de los grupos de trabajo y de tiempo para el proceso de re-capacitación. No obstante, esta situación sigue siendo objeto de estudio por parte de la entidad para poder tomar las acciones de mejoramiento que permitan optimizar la gestión.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo hasta octubre de 2014, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral, pese al gran volumen de solicitudes que llegan por múltiples fuentes, y a las caídas en la producción de los últimos meses. Este buen desempeño 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 desde el mes de mayo de 2014, 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. 43**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 44**  
**(%) Historias laborales corregidas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.263.704	1.388.236	1.443.211	1.489.957	1.564.742	1.603.550
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.334.709	1.442.292	1.510.051	1.599.421	1.643.116	1.678.977
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,68%</b>	<b>96,25%</b>	<b>95,57%</b>	<b>93,16%</b>	<b>95,23%</b>	<b>95,51%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 45**  
**(%) Historias laborales corregidas**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	222.270	223.188	223.239	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	222.344	223.239	223.239	223.239	223.239	223.239
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.445	245.281	249.862	265.137	290.493	303.167
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	228.773	256.334	268.448	291.244	308.942	321.295
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,67%</b>	<b>95,69%</b>	<b>93,08%</b>	<b>91,04%</b>	<b>94,03%</b>	<b>94,36%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	177.565	245.305	275.468	283.991	310.601	315.976
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	206.300	255.525	294.769	329.399	329.399	329.399
<b>Cálculo (%)</b>	<b>86,07%</b>	<b>96,00%</b>	<b>93,45%</b>	<b>86,21%</b>	<b>94,29%</b>	<b>95,93%</b>
<b>Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	581.778	610.837	627.065	646.244	663.755	680.487
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	611.635	636.714	648.940	676.755	698.437	716.918
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,12%</b>	<b>95,94%</b>	<b>96,63%</b>	<b>95,49%</b>	<b>95,03%</b>	<b>94,92%</b>
<b>Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	28.175	30.867	33.033	33.715	37.349	39.059
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	31.250	33.874	36.183	38.143	40.335	42.743



Variables	Registro de datos del indicador desagregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,16%</b>	<b>91,12%</b>	<b>91,29%</b>	<b>88,39%</b>	<b>92,60%</b>	<b>91,38%</b>
<b>Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	18.426	20.045	21.096	22.850	24.210	26.216
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	18.519	20.224	21.331	22.966	24.310	26.235
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,11%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,49%</b>	<b>99,59%</b>	<b>99,93%</b>
<b>Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>						
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	12.045	12.713	13.448	14.781	15.095	15.406
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	15.888	16.382	17.141	17.675	18.454	19.148
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75,81%</b>	<b>77,60%</b>	<b>78,46%</b>	<b>83,63%</b>	<b>81,80%</b>	<b>80,46%</b>

## Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta<sup>154</sup>.

### Anexo 1 - Tabla No. 46

#### 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

<sup>154</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

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).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 47**  
**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	13.249	24.975	21.084	9.310	18.289	10.950
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	20.452	27.703	25.079	12.226	27.815	21.682
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64,78%</b>	<b>90,15%</b>	<b>84,07%</b>	<b>76,15%</b>	<b>65,75%</b>	<b>50,50%</b>

\*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 ciudadanos<sup>155</sup>. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad<sup>156</sup>.

<sup>155</sup> 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.

<sup>156</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

**Anexo 1 - Tabla No. 48**  
**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 1 - Tabla No. 49**  
**(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	30.569	31.822	38.451	41.989	45.472	51.438
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas*.	562.455	581.778	610.837	627.025	646.244	663.755
<b>Cálculo (%)</b>	<b>5,43%</b>	<b>5,47%</b>	<b>6,29%</b>	<b>6,70%</b>	<b>7,04%</b>	<b>7,75%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

## 2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto cuenta con dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas; y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente. Este último, propuesto con la finalidad de estimar la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes, lo cual facilita tomar, de manera oportuna, las acciones de mejora necesarias para optimizar el proceso.

El comportamiento de los indicadores devela en términos generales un buen desempeño de Colpensiones en la atención de PQRS. Efectivamente, Colpensiones ha recibido en los dos años de operación cerca de un millón de PQRS (999.068), y al corte del 31 de octubre de 2014 ha resuelto 941.720, que corresponden al 94.2%. Este resultado representa una variación positiva de 9 puntos porcentuales con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), y de 6 puntos en lo corrido del año 2014.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de PQRS, vale la pena señalar que solamente en el mes de septiembre de 2014 Colpensiones recibió 45.329 PQRS de las cuales logró atender oportunamente el 82,3%, es decir 37.330 PQRS. Ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas.

Cabe señalar que la repesa 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 octubre de 2014 es de 57.348 PQRS.

Sobre el particular la entidad se encuentra haciendo seguimiento para efectuar los ajustes pertinentes orientados a la optimización de la operación, y mejorar la oportunidad en la atención de PQRS.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles desde mayo hasta octubre de 2014.

### **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 PQRS<sup>157</sup>.

<sup>157</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

**Anexo 1 - Tabla No. 50**

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 51**

**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	737.002	772.965	819.155	852.964	897.316	941.720
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	792.180	828.719	873.489	910.476	956.436	999.068
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,03%</b>	<b>93,27%</b>	<b>93,78%</b>	<b>93,68%</b>	<b>93,82%</b>	<b>94,26%</b>

**Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones<sup>158</sup>.

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.<sup>159</sup>

**Anexo 1 - Tabla No. 52**

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.				Bizagi	

<sup>158</sup> 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.

<sup>159</sup> Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

**Anexo 1 - Tabla No. 53**  
**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente**

Variables	Registro de datos del indicador agregado					
	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	34.704	38.679	30.183	35.013	28.440	37.330
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	40.614	46.180	35.651	44.368	36.989	45.329
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,45%</b>	<b>83,76%</b>	<b>84,66%</b>	<b>78,91%</b>	<b>76,89%</b>	<b>82,35%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

## Anexo 2. Detalle del proceso de identificación, alistamiento y cumplimiento de fallos.

Nota: Este anexo muestra, tal cual como se ha venido reportando en los anteriores IPs, los detalles de los fallos judiciales que se han considerado importantes para el seguimiento que realiza la H. Corte y los entes de control.

### 1. Detalle de la identificación de los fallos

De acuerdo con las cuatro entradas reseñadas, el cuadro 1 presenta la totalidad de sentencias identificadas con corte al 31 de octubre de 2014 discriminadas por sentencias absolutorias y condenatorias. (Ver Anexo 2 - Cuadro 1)

**Anexo 2 -Cuadro 1. Total de sentencias identificadas  
Corte octubre de 2014**

Entrada	Absolutorias	Condenatorias	Total identificadas
Represa ISS	0	11.172	11.172
Halladas en expedientes ISS	0	17.787	17.787
Colpensiones	2.804	24.477	27.281
PQRS	7	31.322	31.329
<b>Total</b>	<b>2.811</b>	<b>84.758</b>	<b>87.569</b>

Como se puede observar en el cuadro, el universo de las sentencias correspondientes a la represa de ISS, presenta una disminución en el mes de Octubre de 2014 frente a lo reportado en el mes de septiembre (11.177)<sup>160</sup>, pues si bien ISS en L. entregó 2 sentencias para un total de 11.179, se identificaron 7 que no son competencia de Colpensiones, por lo tanto el universo corresponde a 11.172.

Frente a las sentencias halladas dentro de los expedientes administrativos, con corte al presente informe, se presenta una disminución frente al universo reportado para el mes de septiembre (19.462), toda vez que durante el mes de octubre se identificó que 1.674 sentencias coincidieron con las demás entradas, en consecuencia, el total de sentencias halladas en expedientes administrativos es 17.787.

Para las sentencias proferidas en contra de Colpensiones, se presentó un aumento de 2.324 sentencias condenatorias respecto del mes de septiembre, para un total de 24.477, igualmente se debe tener en cuenta que se han proferido a la fecha 2.804 sentencias absolutorias, conformando así un universo de 27.281 sentencias identificadas.

Ahora bien, frente al universo de sentencias identificadas a través de PQRS para el mes de octubre se presentó un aumento de 2.291, para un total acumulado de 31.329.

<sup>160</sup> IP15. Sección 5.1, cuadro 1 Total de sentencias identificadas Corte septiembre de 2014

En el Cuadro 2 se presentan las entregas de fallos realizadas a las áreas competentes (los que para el mes de octubre de 2014 se incrementaron en 5.633) para su cumplimiento con corte a 31 de octubre de 2014. Es importante aclarar que la suma de sentencias entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en adelante GNR, por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial es de 55.941, ya que las 6.334 halladas en expedientes administrativos y ya reconocidas, no fueron alistadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. (Ver Anexo 2 - Cuadro 2)

**Anexo 2 - Cuadro 2. Total de sentencias alistadas para cumplimiento por entrada  
Corte octubre de 2014**

Entrada	Sentencias entregadas a la GNR	Sentencias entregadas a otras áreas	Total sentencias entregadas
Represa ISS	11.156	4	11.160
Halladas en expedientes ISS	6.334	0	6.334
Colpensiones	19.364	8	19.372
PQRS	25.421	59	25.480
<b>Total</b>	<b>62.275</b>	<b>71</b>	<b>62.346</b>

Una vez entregadas las sentencias a las áreas competentes, estas proceden a cumplimiento, como se expone a continuación:

2. Cumplimiento de sentencias

Tal y como se ha venido informando a la H. Corte Constitucional, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial hace el alistamiento de sentencias, las cuales son entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento - GNR para su cumplimiento<sup>161</sup>. A continuación se presenta el avance en el cumplimiento de fallos judiciales por parte de la GNR desagregado para cada una de las 4 entradas anteriormente definidas.

A 31 de octubre de 2014 la GNR ha proferido 37.300 actos administrativos de cumplimiento de sentencias. De éstos han ingresado 31.962 a nómina, es decir, un cumplimiento de 85.6 %. Es importante aclarar que los ingresos no son inmediatos, sino que dependen de los cargues ya programados periódicamente.

<sup>161</sup> Como se mencionó previamente, la Gerencia de Defensa Judicial hace el alistamiento de las tres primeras entradas únicamente. La cuarta entrada correspondiente a sentencias halladas en expedientes del ISS son identificadas directamente por la GNR.



## 2.1. Sentencias entregadas por ISS en L.

Como se puede observar en el Cuadro 3, en el mes de octubre se tiene un total entregado de 11.156 sentencias, valor menor al reportado en el mes de septiembre, toda vez que se excluyen 7 sentencias identificadas como no competencia de Colpensiones. Para el periodo del presente informe fueron cumplidas 101, para un cumplimiento acumulado de 10.874. (Ver Anexo 2 - Cuadro 3)

**Anexo 2 - Cuadro 3. Gestión de cumplimiento de sentencias entregadas por ISS en L.  
Corte octubre de 2014**

Período	Sentencias entregadas a la GNR	Actos Administrativos proferidos	Notificadas	Ingresadas a nómina <sup>162</sup>
Acum ago-14	11.110	10.530	10.090	8.831
sep-14	46 <sup>163</sup>	243	107	100
oct-14	0	101	396	1.067
<b>Total</b>	<b>11.156</b>	<b>10.874</b>	<b>10.593</b>	<b>9.998</b>

## 2.2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones

Como se puede observar en el cuadro 4, en el mes de octubre se entregaron al área competente de su cumplimiento 2.299 sentencias, de las cuales 2.291 fueron entregadas a reconocimiento y 8 sentencias a otras áreas, para un total entregado de 19.372. De las sentencias alistadas se cumplieron 1.409 en el mes de octubre, para un total de 8.306 sentencias cumplidas en contra de Colpensiones. (Ver Anexo 2 - Cuadro 4)

**Anexo 2 - Cuadro 4. Gestión de cumplimiento de sentencias Colpensiones  
Corte octubre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas	Ingresadas a nómina
Acum ago-14	14.377	5.775	4.535	-

<sup>162</sup> No todos los actos administrativos proferidos deben ingresar a la nómina, debido a que hay sentencias que ya se encuentran pagadas por vía de ejecutivo o porque el asegurado que pide el cumplimiento fallece antes del ingreso. Adicionalmente, los ingresos a la nómina de los cumplimientos de sentencia se realizan a corte del mes anterior de la presentación del informe, teniendo en cuenta que Colpensiones paga la nómina en el mes siguiente a la emisión del acto administrativo.

<sup>163</sup> Si bien en el IP15 se reportó 48 sentencias entregadas a la GNR, realmente se entregaron 46 ya que dos sentencias se identificaron como no competencia de Colpensiones.

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas	Ingresadas a nómina
sep-14	2.696	1.122	581	-
oct-14	2.291	1.409	1.055	6.410
<b>Total</b>	<b>19.364</b>	<b>8.306</b>	<b>6.171</b>	<b>6.410</b>

### 2.3. PQRS - Cumplimientos de sentencias

Como se puede observar en el cuadro 5, en el mes de octubre se entregaron al área de reconocimiento 3.343 sentencias, para un total acumulado de entregas de 25.421. La GNR dio cumplimiento a 2.165 fallos durante el mes, logrando un cumplimiento acumulado de 11.786 sentencias. (Ver Anexo 2 - Cuadro 5)

**Anexo 2 - Cuadro 5. Gestión de PQRS cumplimiento de sentencias  
Corte octubre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas	Ingresadas a Nómina
Acum ago-14	20.860	7.075	4.885	-
sep-14	1.218	2.546	1.525	-
oct-14	3.343	2.165	2.411	9.276
<b>Total</b>	<b>25.421</b>	<b>11.786</b>	<b>8.821</b>	<b>9.276</b>

### 2.4. Sentencias halladas dentro de los expedientes de represa

Sobre estas sentencias, en el mes de octubre se dio cumplimiento a 3 sentencias, para un total acumulado de 6.334, de actos administrativos proferidos los cuales están siendo notificados e ingresado a nómina en los próximos meses. (Ver Anexo 2 - Cuadro 6)

**Anexo 2 - Cuadro 6. Gestión de cumplimiento de sentencias halladas dentro de los expedientes administrativos - Corte octubre de 2014**

Período	Sentencias entregadas para reconocimiento	Actos Administrativos proferidos	Notificadas	Ingresadas a nómina
Acum ago-14	6.307	6.307	6.307	-
sep-14	23	23	0	-
oct-14	4	4	0	6.278
<b>Total</b>	<b>6.334</b>	<b>6.334</b>	<b>6.307</b>	<b>6.278</b>

Es importante aclarar que la disminución del acumulado de sentencias halladas en expedientes administrativos a septiembre de 2014 (6.308), se debe a una sentencia que fue entregada oficialmente por el ISS en L.

Anexo 3. Oficio No. 006732 de 02 de octubre de 2014

**SEGURO SOCIAL**  
**En liquidación**

10000 - **006732**  
Bogotá D.C. 02 OCT 2014

Doctor  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ**  
Presidente  
**COLPENSIONES**  
Cra. 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 12  
Ciudad

Asunto: **ACTUALIZACION DE LA SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE AVANCE RESPECTO DE LA BASE DE DATOS DE LOS EXPEDIENTES INCLUIDOS EN NOMINA DE PENSIONADOS CORRESPONDIENTES A DE 1.011.149 .DE REGISTROS AL CORTE DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014.**

Respetado Doctor Olivera:

Nos referimos al asunto enunciado en el asunto de la presente comunicación, la cual hace referencia a la solicitud de información sobre el estado de identificación de los 1.011.149 registros sobre expedientes pensionales decididos incluidos en Nómina


Sobre el particular atentamente nos permitimos informar, el estado general de la base de datos, una vez realizado al interior del proceso liquidatorio las respectivas valoraciones CON CORTE AL 30 DE Septiembre de 2014

Estado de ubicación de los Registros	Cantidad
Expedientes identificados en el inventario físico del ISS en Liquidación	839.826
Expedientes en proceso de ubicación en el inventario físico del ISS en Liquidación	2.282
Expedientes en poder de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.	314
Expedientes entregados a Colpensiones con Acta	188.727
<b>TOTAL</b>	<b>1.011.149</b>

Con relación a los 2.282 expedientes pendientes de ubicación en el inventario físico seguimos encontrado entre otras las siguientes inconsistencias en la comparación de la base de datos recibida de COLPENSIONES, como incluidos en Nómina con la base de datos del inventario físico:

1. En la base enviada por COLPENSIONES, esta reportado como identificación el número de un NIT y no el número de cédula del causante.
2. En la base recibida de COLPENSIONES esta reportado mayor sin identificar acompañado de un número que no corresponde con ningún de cédula de ciudadanía del causante.





**SEGURO SOCIAL**  
**En liquidación**


1006770  
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

3. En la base recibida de COLPENSIONES esta reportado con número de identificación el de la tarjeta de Identidad y no la cédula de ciudadanía del causante,
4. Aparecen en la misma números de identificación como 9999999999 y no el número de cédula de ciudadanía del causante
5. En la base de datos enviada por COLPENSIONES, los nombres y/o los apellidos no están completos

De acuerdo con lo anterior el ISSL sigue trabajando para la identificación de los registros faltantes (2.282) con dos (2) trabajadores en misión para verificar e identificar uno a uno de los registros con la cédula correcta del causante.

Se adjunta CD contentivo de las bases de datos detalladas con su respectivo estado.

Cordialmente,



FELIPE NEGRET MOSQUERA  
Apoderado General Fiduciaria S.A, Liquidador  
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación  
c. c. Área de Entregas

