

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

**Marzo de 2014**

## Contenido

1. Introducción .....	7
2. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS .....	9
2.1. Incremento de expedientes que se han trasladados a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir .....	9
2.2. La incertidumbre del ISS en L. sobre los expedientes pendientes por decisión que aún no se han entregado a Colpensiones .....	12
2.3. Solicitudes de ciudadanos que ya tienen una decisión pensional y que generan una reactivación de un expediente archivado .....	14
2.4. Sentencias que no fueron reportadas y que Colpensiones encuentra en el momento de resolver las peticiones prestacionales .....	14
2.5. Recepción de expedientes pensionales en cumplimiento Auto 320 de 2013 proferido por la Corte Constitucional .....	15
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS .....	20
3.1. Infraestructura tecnológica .....	30
3.2. Infraestructura física .....	33
3.3. Recurso Humano .....	34
3.3.1. Contratación del nuevo personal para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 .....	36
3.3.2. Política de Incentivos .....	38
3.3.3. Traslado de personal .....	40
4. Estrategia de calidad .....	44
4.1. Estrategias transversales de calidad .....	53
4.1.1. Comité de calidad .....	53
4.2. Grupos de Calidad .....	56
4.2.1. Grupo de Cargue y Automatización .....	56
4.3. Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos .....	73
4.3.1. Avances y resultados del plan de acción de calidad .....	74
4.3.2. Implementación del Plan de Auditoria .....	81

4.3.3.	Cronograma de Ejecución del Plan de Calidad.....	82
5.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	84
5.1.	Estado de las solicitudes pensionales .....	84
5.2.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones de la represa del ISS .....	85
5.2.1.	Escenario 7 – 207.388 .....	87
5.2.2.	Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS .....	91
5.3.	Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	96
5.3.1.	Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones .....	96
5.3.2.	Recursos administrativos .....	103
5.3.3.	Trámites fuera de término pendientes de resolver .....	107
5.4.	Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historia laboral.....	110
5.4.1.	Corrección de Historias Laborales para reconocimiento de la represa del ISS.....	110
5.4.2.	Corrección mensual de Historias Laborales .....	112
5.4.3.	Variaciones en la cantidad de semanas que presentan las historias laborales .....	114
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos .....	117
6.1.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	117
6.1.1.	Identificación y avance en la atención de tutelas .....	117
6.1.2.	Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión .....	125
6.1.3.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	126
6.1.4.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de expedientes y/o sentencias .....	130
6.1.5.	Plan de acción.....	131
6.2.	Cumplimiento de sentencias judiciales.....	133
6.2.1.	Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias .....	133
6.2.2.	Sentencias en contra del ISS.....	139

6.2.3.	Sentencias en contra de Colpensiones.....	143
6.2.4.	Cumplimiento de sentencias.....	145
6.2.5.	Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales .....	150
6.3.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	153
6.3.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS .....	153
6.3.2.	Resultados del Plan Operativo .....	160
6.4.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral .....	175
6.4.1.	Gestión de Citas médicas durante el mes de febrero de 2014 .....	175
6.4.2.	Gestión de emisión de Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral (Dictámenes)....	176
6.4.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez .....	178
6.4.4.	Prestaciones Económicas por Incapacidades médicas temporales .....	180
6.4.5.	Acciones de Mejora.....	183
6.5.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	185
6.6.	Auxilios funerarios.....	199
6.7.	Subsidio a la cotización.....	200
6.8.	Traslado de aportes de a los afiliados .....	202
6.8.1.	Actualización Historia Laboral Traslados ( Devolución Ingresos –AFP’s) .....	202
6.8.2.	Cargue Aportes No Vinculados.....	204
6.9.	Revocatoria directa pendientes de decidir .....	206
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	207
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos .....	207
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	214
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	214
7.2.2.	Notificación Personal .....	215
7.2.3.	Notificación por Aviso .....	216
7.2.4.	Notificación masiva .....	216
7.3.	Calidad en el proceso de notificación .....	217
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	218

8.	Atención al ciudadano .....	219
8.1.	Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión .....	219
8.1.1.	Modelo de Atención de Colpensiones .....	219
8.1.2.	Proceso de Atención en el Punto de Atención de Colpensiones - PAC.....	221
8.1.3.	Seguimiento al Modelo de Atención.....	223
8.2.	Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada .....	224
8.2.1.	Administración de filas y turnos.....	224
8.2.2.	Asesoría y acompañamiento del agente de servicio.....	225
8.2.3.	Respuesta a la solicitud y/o entrega del radicado .....	225
8.2.4.	Tiempos de Atención Esperados .....	226
8.2.5.	Divulgación del Protocolo de Atención Prioritaria.....	226
8.2.6.	Cronograma de capacitación y ejecución .....	227
8.3.	Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	228
8.3.1.	Apoyo Especializado a Entidades Públicas en Historia Laboral.....	229
9.	Indicadores .....	230
10.	Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	232
10.1.	Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación.....	232
10.1.1.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento. ....	232
10.1.2.	Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Febrero 2014).....	235
10.1.3.	Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales.....	237
10.1.4.	Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de febrero, ante la H. Corte Constitucional. ....	245
10.2.	Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo .....	246
10.2.1.	Observaciones a los pronunciamientos y observaciones presentadas por la Defensoría del Pueblo al cumplimiento de los autos de la Corte Constitucional. ....	249

10.3. Cumplimiento oficio OPT- A-131/2014 del 17 de febrero de 2014 de la H. Corte Constitucional. Solicitud de información en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013 .....	249
11. Respuesta y explicaciones a otras observaciones y solicitudes de información de la H. Corte Constitucional.....	253
11.1. Obstáculos administrativos a la radicación de oficios provenientes de los despachos judiciales.....	253
11.2. Procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado .....	254
11.3. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas .....	255
Anexos .....	256
Anexo 1 – Indicadores de seguimiento .....	256

## OCTAVO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO A LOS AUTOS 110 Y 320 DE 2013 DPRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

### 1. Introducción

Colpensiones inicia una etapa definitiva para resolver el atraso estructural del régimen de prima media. Al terminar el presente mes de marzo, se terminará la atención a la repesa en cuanto a los grupos de prioridad 1, 2 y 3, y, al 31 de julio, es decir en los próximos 5 meses deberá estar al día en el resto de peticiones que el Instituto de Seguros Sociales no atendió y de esta manera haber superado el atraso estructural que originó el estado de cosas inconstitucional que la H. Corte determinó.

A la fecha de presentación del este informe se encuentra atendido en un promedio un 96% los grupos prioritarios 1, 2 y 3, frente al total de solicitudes de estos grupos.

Es decir de las 81.148 peticiones insolutas que se han contabilizado para estos tres grupos sumados a partir de la expedición del Auto 110 de 2013, hoy quedan 3.379, pendientes de una resolución; muchas de estas solicitudes se tratan de expedientes complejos o que requieren documentos adicionales para su trabajo y por ello la demora en su atención. A esto hay que sumarle 3.765 indemnizaciones sustitutivas y 5.347 auxilios funerarios que se deben decidir en el mismo término del 28 de marzo de 2014.

El anterior es un panorama alentador que, en términos agregados muestra ya un cumplimiento satisfactorio de la primera meta del 28 de marzo.

En cuanto al resto de la repesa pendiente de decir, aquellas 54.206 peticiones que corresponden al grupo 4, específicamente incrementos, reajustes o reliquidación pensional, que tienen un plazo perentorio de Julio de 2014, en este informe se presenta toda la estrategia que está en curso para cumplir de la mejor manera lo que la H. Corte ha solicitado a esta entidad.

Esta estrategia consiste en la contratación de más personal (500 personas aproximadamente), contratación de un edificio y la tecnología necesaria para atender a este talento humano, y con ello todo un esfuerzo financiero que con el acompañamiento y entendimiento de la Junta Directiva ha sido posible.

---

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

Este informe está basado en los presentados anteriormente, pero introduce aquellos nuevos aspectos que el Auto 320 de 2013 señala. Aspectos novedosos como la introducción de una nueva metodología de cuadros acorde a las sugerencias de la H. Corte, un capítulo de Servicio al Ciudadano, una reafirmación y afinación de datos en notificaciones, y un ajuste en todo lo relacionado con cumplimiento de sentencias en los términos que exige la H. Corte son partes fundamentales.

Pero un capítulo muy importante y que desde el pasado ya ha sido introducido como uno sobre los cuales inicia la gravitación de esta entidad, es el de la calidad de las decisiones pensionales. En este informe se retoma lo expuesto en el IP7, y se acogen las recomendaciones que realizan los órganos de control y que subraya el Alto Tribunal, para demostrar como ya deja de ser un plan de calidad en diseño, para ser uno ya en marcha el cual empieza a mostrar sus primeros pasos de resultados que se irán reportando a la H. Corte en la medida que avanzan.

Como se ha dicho en otros informes, con una calidad acertada y con una producción constante y adecuada, se logrará que el atraso estructural del régimen de prima media sea una problemática que deja de serlo para que la nueva administradora se abra paso como la entidad moderna y justa que esperan todos los Colombianos.



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

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

En esta sección se presenta la evolución de las entregas de expedientes de reconocimiento de la represa del ISS. En este sentido, es importante retomar los informes anteriores presentados a la H. Corte donde para el 26 de agosto del 2013 se reportó que se contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes son 324.405, al 31 de enero se llegó a 335.624, y al 28 de febrero se tienen 337.665 (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 1)

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

Entregas de expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Total expedientes pendientes contabilizados a partir del Auto 110	Incremento Respecto al Inventario Inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31/2013	268.251	24,19%	140.738	42,21%
Septiembre 4/2013	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30/2013	313.664	45,20%	189.894	91,88%
Noviembre 30/2013	313.874	45,31%	190.104	92,09%
Diciembre 31/2013	324.405	50,00%	198.702	100,78%
Enero 8/2014	328.034	51,87%	201.674	103,78%
Enero 31/2014	335.624	55,38%	207.388	109,55%
Febrero 28/2014	337.665	56,32%	209.338	111,52%

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 28 de febrero de 2014, estas ascendieron a un total de 337.665 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 1.).

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

Lo anterior significa que de ese número de 337.665 (inventario a febrero 28 de 2014 tal y como lo indica el Cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 333.107 (inventario a febrero 28).

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

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

#### Panel A. Resumen

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Solicitudes totales</b>	<b>217.555</b>	268.251	23,30%	322.472	48,92%	331.157	52,50%	<b>333.107</b>	<b>52,19%</b>
<b>Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013</b>	<b>98.967</b>	140.738	42,20%	198.702	102,32%	207.388	109,55%	<b>209.338</b>	<b>111,52%</b>
<b>Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	38.830	37,60%	51.580	82,81%	54.326	92,54%	<b>54.775</b>	<b>94,13%</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	11.077	21,10%	12.358	35,09%	12.498	36,62%	<b>12.564</b>	<b>37,34%</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	15.992	26,40%	17.043	34,72%	17.182	35,83%	<b>17.188</b>	<b>35,87%</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	74.839	52,90%	117.721	140,47%	123.382	152,03%	<b>124.811</b>	<b>154,96%</b>

#### Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Grupo 1</b>									
Mayores de 74 años	1.749	2.457	40,50%	4.682	167,69%	5.385	207,95%	5.513	<b>215,21%</b>
Invalidez	1.406	3.296	134,40%	4.209	199,35%	4.397	212,73%	4.433	<b>215,29%</b>
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3	14.830	19.108	28,80%	22.850	54,08%	23.900	61,16%	24.092	<b>62,45%</b>

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31		Corte Feb. 28	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
últimos meses									
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	10.094	16,20%	13.974	60,91%	14.473	66,66%	14.507	<b>67,05%</b>
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	2,00%	1.111	222,03%	1.327	284,64%	1.361	<b>294,49%</b>
Sin Información	1.201	3.523	193,30%	4.754	295,84%	4.844	303,33%	4.869	<b>305,41%</b>
<b>Total Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	<b>38.830</b>	<b>37,60%</b>	<b>51.580</b>	<b>82,81%</b>	<b>54.326</b>	<b>92,54%</b>	<b>54.775</b>	<b>94,13%</b>
<b>Grupo 2</b>									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	6.524	7.372	13,00%	8.273	27,80%	8.396	28,69%	8.413	<b>28,95%</b>
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	3.705	41,20%	4.085	55,67%	4.102	56,33%	4.151	<b>58,19%</b>
<b>Total Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	<b>11.077</b>	<b>21,10%</b>	<b>12.358</b>	<b>35,80%</b>	<b>12.498</b>	<b>36,62%</b>	<b>12.564</b>	<b>37,34%</b>
<b>Grupo 3</b>									
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	10.297	13,50%	11.348	26,00%	11.487	26,59%	11.493	<b>26,66%</b>
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,30%	5.695	59,25%	5.695	59,26%	5.695	<b>59,26%</b>
<b>Total Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	<b>15.992</b>	<b>26,40%</b>	<b>17.043</b>	<b>35,18%</b>	<b>17.182</b>	<b>35,83%</b>	<b>17.188</b>	<b>35,87%</b>
<b>Grupo 4</b>									
Reliquidaciones	43.150	64.718	50,00%	96.793	127,17%	101.423	135,05%	102.754	<b>138,13%</b>
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	10.121	74,40%	15.887	173,72%	16.345	181,62%	16.443	<b>183,30%</b>
Auxilios Funerarios	0	0		5.041	20,71%	5.614	34,43%	5.614	<b>34,43%</b>
<b>Total Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	<b>74.839</b>	<b>52,90%</b>	<b>117.721</b>	<b>142,98%</b>	<b>123.382</b>	<b>152,03%</b>	<b>124.811</b>	<b>154,96%</b>

## 2.2. La incertidumbre del ISS en L. sobre los expedientes pendientes por decisión que aún no se han entregado a Colpensiones

Ahora bien, respecto a la incertidumbre sobre los expedientes pendientes por decisión que a la fecha no han sido entregados a Colpensiones, las entidades mediante mesa de técnica de trabajo, recogida por acta suscrita por las mismas, el pasado 18 de febrero<sup>1</sup>, concluyeron entre otros temas, que el total de solicitudes de expedientes pensionales realizada por Colpensiones a corte 15 de febrero del año en curso corresponde 112.497 solicitudes, de conformidad a lo descrito en el Cuadro 1, confirmando de esta forma el volumen real de expedientes solicitados por Colpensiones desde el inicio de su operación al ISS en L. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 1)

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

Solicitados	
Base de Otros Procesos	40.582
Base de Sentencias	4.695
Base Neta Auto 110	42.945
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	24.200
Base Procuraduría	75
<b>Total Solicitudes</b>	<b>112.497</b>

**Capítulo 2.2- Cuadro 2. Evolución de las solicitudes y entregas de expedientes**

Solicitados	Certificados por el ISS en L.	Depurados por Colpensiones	En Aclaración	Recibidos	Pendientes	
Base de Otros Procesos	6.430	-684	-381	-3.433	-815	1.117
Base de Sentencias	4.481	-1.281	0	-373	-626	2.201
Base Neta Auto 110	6.580	-832	-332	-2.878	-800	1.738
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	17.883	-6.158	-2.148	-5.061	-3.886	630
Base Procuraduría	75	-1	0	0	-4	70
<b>Total Solicitudes</b>	<b>35.449</b>	<b>-8.956</b>	<b>-2.861</b>	<b>-11.745</b>	<b>-6.131</b>	<b>5.756</b>

El Cuadro 2, muestra a que corresponden los expedientes denominados “prioritarios”, solicitados por Colpensiones. A continuación se realiza una descripción de cada una de sus filas para un mejor entendimiento:

<sup>1</sup> Esta acta fue radicada ante la H. Corte Constitucional, el 5 de marzo de 2014.

1. Base de otros procesos: con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 6.430 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 684 expedientes con el número de cédula suministrado, a su vez Colpensiones depuró 381 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 3.433 registros y se han recibido 815 expedientes, para un total definitivo a este corte de 1.117 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
2. Base de sentencias: con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 4.481 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó la que no encontraba 1.281 expedientes con la cédula suministrada, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 373 registros y se han recibido 326 expedientes, para un total definitivo a este corte de 2.201 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
3. Base neta Auto 110: con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 6.580 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 832 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 332 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 2.878 registros y se han recibido 800 expedientes, para un total definitivo a este corte de 1.738 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
4. Base prioritaria 24200 Tutelas: con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 17.883 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontraba 6.158 expedientes con la cédula suministrada, a su vez Colpensiones depuró 2.148 registros, actualmente se encuentran en etapa de aclaración 5.061 registros y se han recibido 3.886 expedientes, para un total definitivo a este corte de 630 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L. a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.
5. Base Procuraduría: con corte al 28 de febrero del año en curso, se mantuvo el total de solicitudes de 75 expedientes pensionales. De esta base, el ISS en L. certificó que no encontrabo 1 expediente con la cédula suministrada y, se han recibido 4 expedientes, para un

total definitivo a este corte de 70 expedientes que deberán ser entregados por el ISS en L a Colpensiones conforme a los procedimientos y requisitos pactados para el efecto.

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

El ISS en L. afirmó a la H. Corte Constitucional, en los Informes 7 y 8, tener un inventario de expedientes decididos de aproximadamente 1.796.033<sup>2</sup>. Muchos de estos expedientes están siendo objeto de PQR, derechos de petición, acciones de tutela, sentencias y sanciones que deben resolverse en los términos de ley, de ahí la importancia que en las fechas que propone el ISS en L., en su respectivo cronograma, se haga la entrega de estos expedientes.

Adicionalmente, en aras de cumplir con los términos de ley para resolver las peticiones que sobre los expedientes decididos se eleven, las dos entidades acordaron que a partir del 14 de marzo, las solicitudes que se reactiven por parte del ciudadano sobre decisiones del ISS, éste, los entregará a Colpensiones con digitalización básica<sup>3</sup>.

### **2.4. Sentencias que no fueron reportadas y que Colpensiones encuentra en el momento de resolver las peticiones prestacionales**

En cuanto a las sentencias judiciales encontradas en los expedientes pensionales que ascienden a 5.292, a la fecha, el volumen se mantiene, sin embargo, el ISS en L. realizará un cruce de base de datos contra sus aplicativos con el propósito de verificar si se encuentran registradas en los procesos judiciales que se adelantaban y obtener información de pagos efectuados si se hubieren presentado, cruce que será entregado por parte del ISS el 5 de marzo de 2014<sup>4</sup>.

---

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

3 Acuerdo celebrado entre las entidades mediante reunión calendada 18 de febrero de 2014, página 6.

4 Acuerdo celebrado entre las entidades mediante reunión calendada 18 de febrero de 2014, página 10.

## 2.5. Recepción de expedientes pensionales en cumplimiento Auto 320 de 2013 proferido por la Corte Constitucional

Colpensiones, en concurso con el ISS en L., el pasado 17 de febrero celebraron mesa técnica de trabajo dentro de la cual se acordaron algunos procedimientos y requisitos en aras de dar cumplimiento al artículo 1 del Auto 320 de 2013 emitido por la H. Corte Constitucional. Ahí se fijaron los criterios que se exponen a continuación.

1. Con relación al manejo que se le va a dar a la entrega de los expedientes relacionados con sanciones

El ISS en L. entregará a Colpensiones el expediente correspondiente sin necesidad de adelantar el proceso de digitalización. Se hará la entrega del expediente físico, con conteo de folios, escaneado, e identificando a quién se impone la sanción y adjuntando solamente el fallo que impone la misma.

En caso que el ISS en liquidación pueda facilitar piezas procesales adicionales serán remitidas a Colpensiones, con el fin de ampliar la información.

2. Con relación a las solicitudes realizadas por entes de control

Sobre los requerimientos realizados por entes de control, relacionados con la entrega de expedientes del ISS en L. a Colpensiones, las partes acordaron que la liquidadora enviará una comunicación a la entidad que requiera la información, manifestando que se está adelantando el respectivo proceso de entrega del expediente a Colpensiones y explicando de manera general el estado del proceso de entrega.

Igualmente, el ISS en L. informará a Colpensiones dicha situación y allegará una copia de la respuesta dada a los entes de control, con el fin de que Colpensiones atienda el requerimiento que el ente de control llegare a realizarle sobre el particular.

3. Con relación a la certificación de no existencia de formatos CLEBP en el expediente del ciudadano

En los casos en los cuales el ISS en L., previa verificación del expediente del causante, no encuentre dentro del mismo el denominado formato CLEBP (Certificación de información laboral y salarial de servidores públicos), emitirá una certificación señalando que el documento solicitado no se evidencia en el expediente, para que Colpensiones pueda iniciar las acciones administrativas o legales a que haya lugar.

Igualmente, las partes acordaron que en aquellos casos en los cuales se emita la certificación y posteriormente se ubique en los archivos de la liquidación el formato CLEBP, el ISS en L., informará dicha situación de manera inmediata y remitirá el mencionado formato a Colpensiones.

4. Con relación al manejo de tutelas en las cuales ordenen la entrega de un expediente inexistente.

En varias oportunidades el ISS en L. ha sido vinculado en acciones de tutela con base en la manifestación que Colpensiones hace sobre la falta de entrega de los expedientes; sin embargo, se evidencia que no en todos los casos los peticionarios cuentan con un expediente físico. En especial, se ha identificado dicha problemática en los siguientes eventos:

- Reconocimiento pensional por primera vez - Documentos radicados directamente ante Colpensiones.
- Corrección de Historia Laboral Teniendo en cuenta lo anterior, el área jurídica del ISS En Liquidación se comprometió a remitir a Colpensiones un borrador del proyecto de respuesta a los Despachos Judiciales en el cual se informa la situación planteada, a fin de que los jueces conozcan de la situación y den un manejo particular a estas situaciones.

Por su parte Colpensiones, se compromete a revisar el oficio en aras de trabajar conjuntamente la situación y emitir un documento final de respuesta para estos tipos de acciones de tutela.

Por último, Colpensiones, se compromete a revisar los antecedentes con los que cuenta a la fecha y las bases de datos de la entidad, en especial la nómina, a fin de determinar si el accionante estaba incluido en la misma, lo cual permitirá obtener los datos del afiliado o causante.



5. Con Relación a la devolución de las solicitudes de expedientes que realiza a Colpensiones el ISS En L. cuando faltan datos del causante

Teniendo en cuenta que a la fecha se encuentran en etapa de verificación por parte de Colpensiones 13.945 registros correspondientes a expedientes prioritarios, los cuales fueron devueltos por el ISS en L. el 10 de febrero de 2013 al no haber sido ubicados los expedientes por causante o afiliado, las entidades acuerdan estructurar un plan de acción conjunto, el cual consiste en conformar un grupo de trabajo interinstitucional que inicie cuanto antes una labor de ubicación de antecedentes que permitirán la consecución de los datos de los causantes, para que posteriormente se puedan ubicar los expedientes correspondientes y luego realizar la respectiva entrega.

Inicialmente, el mencionado plan de acción tendrá como punto de partida la depuración de datos por parte de Colpensiones y continuará con la ubicación de los ciudadanos mediante contacto telefónico.

Ahora bien, el plan de acción contemplará la conformación de un grupo de personas de ambas entidades para que realicen el levantamiento de información y de piezas procesales directamente en los Despachos Judiciales a nivel nacional.

Todo lo anterior teniendo en cuenta que dicho plan de acción deberá ponerse en marcha cuanto antes ya que el contrato suscrito entre el ISS En Liquidación y el operador Sistemas y Computadores S.A. estará vigente únicamente hasta el día 28 de marzo de 2014<sup>5</sup>.

El ISS en L. tiene pendiente con corte al 28 de febrero, la entrega de 5.756 expedientes de la base de los 35.449 expedientes prioritarios correspondientes a solicitudes realizadas en cumplimiento de los Autos 110, 182 y 202 expedidos por la Corte Constitucional y Acciones de Tutelas; los cuales se seguirán recibiendo de acuerdo al procedimiento que se ha venido ejecutado entre las dos Entidades.

Respecto a las nuevas solicitudes se dará aplicación a lo dispuesto por la Corte Constitucional mediante Auto 320 de 2013.

---

<sup>5</sup> Acuerdos celebrados mediante reunión de fecha 17 de febrero de 2014

Finalmente, se pone en conocimiento que mediante, misiva enviada al ISS en L<sup>6</sup>, se reiteró una vez más lo que la H. Corte Constitucional mediante Auto 028 fechado 11 de febrero del año en curso, aclaró de manera precisa el tema de la entrega de los expedientes en físicos del ISS en L. a Colpensiones, así:

*“(…) En el séptimo informe periódico a la Corte Constitucional, Colpensiones manifiesta que en virtud del Auto 320 de 2013 se modificaron las condiciones de entrega de expedientes por parte del ISS en liquidación, y plantea tres escenarios diversos de remisión de carpetas prestacionales.*

*Al respecto el menester precisar que, contrario a lo manifestado por COLPENSIONES, la orden de envío físico de expedientes referida en el Auto 320 de 2013, no implica la modificación de los procedimientos de traslado de carpetas prestacionales previstos por el Decreto 2013 de 2012, el Archivo General de la Nación y el Comité Técnico de Archivo, ni la variación de los protocolos y acuerdos de remisión suscritos por el ISS en liquidación y Colpensiones, pues, en dicha normatividad ya se había dispuesto el traslado físico de los expedientes, en armonía con las respectivas condiciones de envío de carpetas prestacionales activas o inactiva (...)”.*

Es claro que esta providencia constitucional, advierte que las ordenes de los jueces de envío físico de expedientes no implica la modificación de los procedimientos de traslado de carpetas prestacionales previstos por el Decreto 2013 de 2012, el Archivo General de la Nación y el Comité Técnico de Archivo, ni la variación de los protocolos y acuerdos de remisión suscritos por el ISS en liquidación y Colpensiones.

Parte de esos acuerdos son a los que las entidades han llegado (dados, precisamente, luego de conocerse el contenido de estas decisiones constitucionales), en desarrollo de las diferentes mesas técnicas en las cuales el equipo del ISS en L. en dirección del Liquidador participaron activamente, para acordar como se procedería cuando un juez de tutela ordene la remisión física del expediente.

Ahora bien, de acuerdo al acta de fecha 17 de febrero de 2014, mediante la cual se materializó la reunión sostenida entre las Entidades y la cual fuera redactada por el ISS en L., se señaló, en armonía con lo dicho por la H. Corte, que se acataría el trámite de los protocolos y acuerdos, excepto cuando exista de por medio una sanción en contra de un funcionario de alguna de las dos entidades. Caso en el cual, por la premura del tiempo y ante el riesgo de que se materialice una

---

<sup>6</sup> Oficio fechado 27 de febrero de 2014 suscrito por el Dr. Mauricio Olivera Gonzalez con destino al Apoderado General ISS en L, Dr. Felipe Negret Mosquera.

orden de arresto o multa, se recibiría de manera física el expediente con el mínimo de unos requisitos.

Está claro que Colpensiones tiene un deber para con la información de los ciudadanos y del Sistema Pensional, base de la toma de decisiones acertadas, y por ello tiene que velar porque los expedientes pensionales y de los diferentes trámites se reciban conforme a lo acordado entre las entidades. Lo anterior es lo que resalta la H. Corte en sus pronunciamientos, cuando habla de la completitud de la información y la seguridad de la misma.

Someter a la nueva Administradora a que reciba de manera física (sin acudir a protocolos, ni acuerdos), todos los expedientes que ordenen los jueces a nivel nacional, que como sabemos ya superan los 6.000, conlleva por un lado (i) generar un riesgo de manipulación de expedientes y de pérdida de información, y (ii) que Colpensiones tendría que toda esa cantidad de expedientes someterlos a un proceso de digitalización y sistematización para lo cual no tiene un procedimiento ni la infraestructura tecnológica dispuesta, lo cual el ISS en L, a través de su contratista, hoy lo está llevando a cabo. En este momento proponer a Colpensiones que construya ese procedimiento tomaría un tiempo en detrimento de los derechos fundamentales de los ciudadanos que se protegen por los jueces de la República.

Conforme a lo anterior y en aras de preservar la completitud y seguridad en la información, Colpensiones insiste en la imposibilidad de recibir expedientes que no cumplan los requisitos y procedimientos mínimos ya establecidos por las dos entidades.

Así mismo, se acordó entre las Entidades que los expedientes que no tuviera sanción se continúan recibiendo bajo los parámetros y procedimiento acordados así: “ (...) *teniendo que ser entregados por el canal previsto para el efecto y mediante el cual se han entregado expedientes de las prioridades enmarcadas dentro de las decisiones emitidas por la Corte Constitucional*”, luego entonces, debe quedar claro que Colpensiones, no se está negando a recibir los expedientes, simplemente está acatando los acuerdos suscritos entre las Entidades y dando cumplimiento a los Autos emitidos por la Corte Constitucional, recuérdese que el hecho de que la entrega se haga en físico no elimina ningún procedimiento previamente acordado.

Finalmente, quedó claro entre las entidades, que el envío de expedientes en físico de expedientes no implica la modificación de los procedimientos de traslado de carpetas prestacionales previstos por el Decreto 2013 de 2012, el Archivo General de la Nación y el Comité Técnico de Archivo, ni la variación de los protocolos y acuerdos de remisión suscritos por el ISS en L. y Colpensiones.

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

En el IP7<sup>7</sup> se esbozó la estrategia para avanzar en la puesta al día del régimen de prima media. Durante el mes de febrero se avanzó en su implementación mediante la toma de las decisiones necesarias para la asignación de recursos que permitan adelantar los procesos de contratación y puesta en operación de la capacidad adicional requerida.

Luego de realizar los análisis se decidió y se presentó a la Junta Directiva de Colpensiones la creación en la ciudad de Bogotá de una nueva unidad para el área de reconocimiento con su respectiva infraestructura, personal de apoyo y los servicios necesarios para su funcionamiento desde el 1 de abril de 2014. Una vez aprobada la creación de la unidad y adelantados todos los pasos previos para asignar los recursos, se pasó a la fase de implementación con el desarrollo de las actividades relacionadas con los procesos de contratación que incluyen la modificación de varios contratos vigentes y la realización de por lo menos 2 procesos nuevos (personal temporal e infraestructura física). A continuación se explican los fundamentos de estas decisiones.

#### 1. Proyección de solicitudes de reconocimiento atender

Para guiar el diseño de las acciones que se deben adelantar para cumplir con las metas propuestas se proyectó el número de decisiones que posiblemente deben resolverse hasta el mes de julio de 2014. Esta proyección, realizada a finales de enero, se hizo con base en los siguientes supuestos:

- En el caso de la represa se estimó que las entregas del ISS para los meses de febrero y marzo de 2014 se comportarán de la misma forma que lo sucedido durante los meses de diciembre y enero
- Para el día a día los datos de febrero y marzo corresponden a datos reales de vencimientos del inventario de tramites recibidos por Colpensiones (i.e. 4 meses para solicitudes primera vez, y 2 meses para recursos)
- A partir del mes de Abril se proyecta conforme a las radicaciones del mes de enero de 2014
- Se incluyen 7.546 trámites adicionales por concepto de reprocesos y pensiones compartidas con el ISS, entre otros

---

<sup>7</sup> Ver IP7, capítulo 3, páginas 21 a 30

Con ello resultó que es necesario atender un número estimado 352.092 trámites de reconocimiento hasta el 31 de Julio de 2014, de los cuales 90.242 corresponden a la represa del ISS y 261.859 al día a día de Colpensiones (Ver Capítulo 3, cuadro 1). Conforme a los análisis realizados respecto de la forma de atender la decisión de estos trámites se determinó que de manera automática se atenderán 31.536 casos principalmente relacionados con auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas y algunas pensiones de invalidez y vejez, quedando para decidir de manera manual 320.556 expedientes. Sobre este importante número de casos se determina más adelante la forma de atenderlos en este período de 6 meses (Febrero a Julio de 2014).

### Capítulo 3 – Cuadro 1 Proyección de casos de reconocimiento a decidir hasta el 31 de julio de 2014

Auto 320 de 2013		Enero*	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
<b>Represa ISS</b>									
Sin protección	Grupo 1	4.242	2.650	2.650					9.542
28 de marzo	Grupos 2 y 3	3.713	381	381					4.475
<b>Grupo 4</b>									
28 de marzo	Auxilios e indemnizaciones	9.342	1.276	1.276					11.894
31 de julio	Reajustes, reliquidaciones, incrementos	55.717	4.307	4.307					64.331
<b>Sub Total</b>		<b>73.014</b>	<b>8.614</b>	<b>8.614</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90.242</b>
<b>Colpensiones - Día a Día – Vencidos</b>									
Sin protección	Primera vez	22.377	6.710	7.748	10.887	8.652	8.960	9.040	74.374
31 de julio	Con ingreso a la nómina	2.238							2.238
28 de marzo	Auxilios/indemnizaciones	11.621	2.901	4.017	5.304	8.193	8.220	8.294	48.550
<b>Recursos</b>									
Sin protección	Primera vez	21.584	6.375	7.176	7.109	7.109	7.109	7.465	63.928
31 de julio	Con ingreso a la nómina	31.540	4.899	5.728	5.691	5.691	5.691	5.975	65.214
<b>Otras solicitudes Adicionales (Valores estimados)</b>									
Sin protección	Reprocesos	4.627							4.627
Sin protección	Decididas en suspenso	390							390
Sin protección	Compartidas con el ISS Patrono	2.500							2.500
Sin protección	Organismos de Control	29							29
<b>Sub Total</b>		<b>96.906</b>	<b>20.885</b>	<b>24.669</b>	<b>28.991</b>	<b>29.645</b>	<b>29.980</b>	<b>30.774</b>	<b>261.850</b>
<b>Total</b>		<b>169.920</b>	<b>29.499</b>	<b>33.283</b>	<b>28.991</b>	<b>29.645</b>	<b>29.980</b>	<b>30.774</b>	<b>352.092</b>

\*La información de enero corresponde a los casos vencidos al 31/01/2014

2. Capacidad adicional de reconocimiento necesaria para poner al día el régimen de prima media

En el caso de la represa proveniente del ISS y conforme a las proyecciones se requiere decidir 85.070 expedientes de manera manual. En el Cuadro 1 aparece una proyección de 90.242 expedientes de represa por resolver, de ese número 5.172 se pueden decidir de manera automática por lo cual quedan 85.070 casos para atender de manera manual.

Para atender estos casos durante los 122 días hábiles existentes entre el 1 de febrero y el 31 de julio se requieren 231 analistas en promedio. Estas personas solo pueden realizar su trabajo mientras pueden consultar la nómina de pensionados, que es el 75% del tiempo del mes, dado que por los procesos propios del aplicativo se encuentra cerrada en promedio una semana al mes. Por otro lado, estos casos son los más difíciles de resolver, resultando necesario asignar el personal de mayor experiencia a la atención de este grupo de casos, por lo que su productividad se estima en 4 casos por día.

En el caso del día a día de Colpensiones se tiene proyección de 261.850 (ver capítulo 3 - cuadro 1) expedientes de día a día por resolver, de ese número 26.364 se pueden decidir de manera automática por lo cual quedan 235.486 casos para decidir de manera manual. Para atender estos casos se plantean dos estrategias:

- Entre el 1 de febrero y 31 de julio con la capacidad actual se decidirán cerca de 106.630 casos más los 7.200 que se producirán a través del Convenio con la UGPP, lo que deja un faltante por atender de 121.656 expedientes.
- Se requiere, entonces, implementar una nueva capacidad de producción que atienda la decisión de estos expedientes, con personal que tenga una productividad en promedio 4 casos por día durante los 82 días hábiles existentes entre el 1 de abril y el 31 de julio de 2014. Esta estimación arroja un número de 371 analistas adicionales.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> La estructura adicional de personal para soportar estos 371 analistas nuevos es de 183 personas (Ver capítulo 3 – cuadro 2)

### 3. Estimación del personal adicional para poner al día el régimen de prima media

Una vez establecido el número de analistas adicionales y el personal de soporte necesarios para cumplir con esta meta, se tomaron las siguientes decisiones respecto de las limitantes explicadas en el IP7<sup>9</sup> atinentes al tiempo requerido para implementar la capacidad, el perfil de las personas, el lugar donde se implementará la nueva unidad y la infraestructura de TI, concluyendo que:

- Es viable implementar la estrategia de ampliación de la capacidad al 1 de abril, para ello se han adelantado acciones que se describen más adelante en este capítulo
- El perfil definidos para los analistas exige mayor conocimiento específico en el Régimen de Prima y experiencia en reconocimiento, por lo cual su búsqueda se ha focalizado en grupos específicos (ex funcionarios ISS, Cajanal, fondos públicos y privados de pensiones, entre otros) e incluso trayendo personas que tenga estas características de otras ciudades).
- El lugar para crear esta nueva unidad es la ciudad de Bogotá, para lo cual ya se realizó un estudio de mercado en el que se identificaron los proveedores que suministran no solo los espacios físicos sino los muebles y la infraestructura de conectividad
- Respecto de la infraestructura de TI, ésta impuso una limitación de ingreso a los aplicativos de un máximo de 220 personas nuevas, por ello se decidió que la unidad nueva operará en dos turnos y el número total de personas nuevas a contratar será de un máximo de 500.

El ajuste en el número de personas por la restricción de TI disminuye la producción total en 12.432 decisiones (3,53% del total a resolver), lo que impone la necesidad de lograr incrementos de productividad en el personal con mayor experiencia a través del programa de incentivos laborales, mejorar el control de la calidad para disminuir el número de recursos por situaciones que deban resolverse desde la decisión inicial y profundizar la campaña de información al ciudadano sobre los cambios de edad para el acceso a la pensión, con el fin de disminuir el número de solicitudes que se radican sin contar con el derecho para acceder a las prestaciones de vejez.

Con base en las anteriores consideraciones la Junta Directiva autorizó ampliar la capacidad operativa actual, mediante la contratación de un máximo de 500 personas temporales adicionales con toda la infraestructura de servicios necesaria para operar. (Ver Capítulo 3 - Cuadro 2)

---

<sup>9</sup> Ver IP7, capítulo 3, páginas 21 a 30

**Capítulo 3 – Cuadro 2. Personal temporal adicional requerido para poner al día el régimen de prima media**

Personal	Requerido Ajustado por restricción de TI	
<b>Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones</b>		
<b>Analistas Nuevos requeridos (4 casos /día)</b>	<b>371</b>	<b>333</b>
Revisores	74	67
Coordinadores	7	7
Apoyo administrativo	7	7
Staff (estructura de gobierno de la unidad)	7	7
Gestión de nomina	22	20
Liquidadores	7	7
<b>Total personal adicional Beneficios y Prestaciones</b>	<b>495</b>	<b>448</b>
<b>Otras Áreas</b>		
Historia laboral	19	17
Soporte Infraestructura de TI	9	8
Soporte Ingeniería de Procesos	6	5
Seguimiento de cumplimiento de metas	2	2
Otras área de apoyo	23	20
<b>Total personal adicional de Apoyo</b>	<b>59</b>	<b>52</b>
<b>Total personal adicional Colpensiones</b>	<b>554</b>	<b>500</b>

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

Con base en la estrategia propuesta para poner al día el régimen de prima media se requiere asignar recursos adicionales por \$42.490,8 millones para:

- Mantener la capacidad operativa actual, es decir, ampliar la contratación hasta el 31 de julio las 880 personas temporales que hay en la actualidad, cuyo contrato está vigente hasta el 21 de abril de 2014 (\$16.147,0 millones)
- Aumentar la capacidad operativa mediante la contratación de un máximo de 500 personas temporales entre el 1 de abril y el 31 de julio de 2014, con todos los servicios asociados (\$17.001,9 millones)
- Mantener y mejorar la capacidad de atención de la defensa judicial hasta el 31 de diciembre de 2014 (\$9.341,8 millones).



El Cuadro 3 presenta los recursos financieros adicionales para poner al día el régimen de prima media. (Ver Capítulo 3 – Cuadro 3)

**Capítulo 3 – Cuadro 3. Recursos financieros adicionales para poner al día el régimen de prima media**

(Cifras en Millones de \$)

Descripción	Costo de mantener la capacidad operativa actual hasta 31/07/2014	Costo aumento capacidad operativa hasta 31/07/2014	Costo de mejoramiento de la defensa judicial	Total recursos asignados
Personal Temporal	12.993,3	13.713,5		26.706,8
Puestos de trabajo (Equipos, Licencias y virtualización)	837,5	1.478,3		2.315,8
Verificación de autenticidad de las sentencias			2.454,4	2.454,4
Transcripciones de sentencias en audio			674,3	674,3
Abogados externos y firmas			6.213,1	6.213,1
Gastos Administrativos	2.316,2	1.810,1	0,0	4.126,3
Vigilancia	144,4	147,0		291,4
Aseo y Cafetería	311,4	156,7		468,1
Arrendamiento	1.323,7	1.000,0		2.323,7
Alquiler mobiliario	448,8	315,0		763,8
Servicios públicos	35,6	100,0		135,6
Papelería y útiles	31,0	70,0		101,0
Impresión	21,4	21,4		42,8
<b>Total recursos asignados</b>	<b>16.147,0</b>	<b>17.001,9</b>	<b>9.341,8</b>	<b>42.490,8</b>

Para asignar estos recursos ya se cuenta con todas la autorizaciones de la Junta Directiva que aprobó la estrategia y unas modificaciones presupuestales para completar la totalidad de los recursos financieros previstos para implementarla. Una vez autorizados se procederá a realizar los procesos de contratación los cuales incluyen modificaciones a contratos ya existentes y la realización de algunos procesos nuevos por invitación pública, que conforme a los plazos previstos permitirán contar con esta nueva capacidad de operación el 1 de abril.

En resumen se asignaron \$26.706,8 millones para gastos del personal, \$4.126,3 para contar con la infraestructura física y de TI, y los servicios logísticos necesarios para que el personal pueda

desarrollar sus labores y \$9.341.8 millones para mantener y mejorar los servicios asociados a la defensa judicial de Colpensiones.

5. Factibilidad del cumplimiento de las metas proyectadas: riesgos y acciones para superar los posibles incumplimientos

En el IP7<sup>10</sup> se describieron algunos de los principales riesgos que pueden afectar la estrategia diseñada para poner al día el régimen de prima media. En primer lugar se enunció las restricciones propias de la ley de garantías para realizar las contrataciones del personal nuevo observando las reglas de invitación pública; para mitigar este riesgo se decidió ampliar el contrato vigente actualmente hasta finales de mayo de 2014, amparado con el mismo los gastos correspondientes a la 1.380 personas temporales (880 actuales y 500 nuevas), con el objeto de aumentar el tiempo disponible para la realización de un nuevo contrato que deberá empalmar con la finalización del actual, de esta forma se cuenta con el plazo suficiente para evitar cualquier eventualidad derivada de la ampliación de los plazos precontractuales.

Un importante riesgo derivado de la consecución de los nuevos analistas es la necesidad que éstos cuenten con un alto conocimiento específico en el Régimen de Prima Media y experiencia en reconocimiento, como acciones de mitigación se han previsto:

- Focalizar la búsqueda en grupos específicos, tales como ex funcionarios ISS, Cajanal, fondos públicos y privados de pensiones y universidades con postgrados de seguridad social, entre otros.
- Traer personas con este perfil de otras ciudades mediante el reconocimiento un pago único en el contrato de trabajo que supla de alguna forma los costos de traslado.
- Existen en la planta de personal de Colpensiones algunas personas con este perfil desarrollando otras labores; se analiza la posibilidad de trasladarlos al área reconocimiento y suplir su ausencia con otras personas nuevas con perfiles más fáciles de conseguir.
- Continuar la mejora en los procesos automáticos o semiautomáticos para aumentar la productividad y reducir el número de analistas requeridos.
- Incrementar el monitoreo sobre los sistemas de información para disminuir el tiempo perdido por fallas o lentitudes generadas por la ejecución de procesos que se pueden desarrollar en horas no hábiles o fines de semana.

---

<sup>10</sup> Ver IP7, capítulo 3, página 30

Al asumir la limitación que obliga a que esta unidad deba trabajar por turnos, se reducen en un 50% los requerimientos de infraestructura de TI. Esto hizo posible que el requerimiento de equipos fuese atendido con la ampliación de varios contratos existentes en la actualidad, lo que ahorra tiempo de implementación y los riesgos que implica la ampliación de los plazos en los procesos precontractuales.

En el caso de la infraestructura física se desarrolló un estudio de mercado que permitió ubicar proveedores que de manera integral suministren el espacio físico, el mobiliario y la conectividad, mitigando los riesgos de gestión y coordinación de tres (3) proveedores distintos. Este proceso de contratación debe ser desarrollado de manera pública y aunque se prevee que el mes de marzo será suficiente para ello, persiste el riesgo derivado de la ampliación de los plazos precontractuales. Como acción de mitigación se pueden usar transitoriamente los puestos de trabajo de los funcionarios actuales al implementar al implementar los turnos de trabajo. La viabilidad de esta medida está determinada por una encuesta realizada a los trabajadores actuales cuyos resultados determinan que existen más de 600 funcionarios dispuestos a cambiar su horario actual para trabajar por turnos.

Otra preocupación importante surge de la productividad de los analistas de reconocimiento sobre los que en le IP 7 se dijo: *“La producción para el personal que ingresó en los meses de agosto y septiembre de 2013 (237 analistas), aumentó paulatinamente mes a mes, de un promedio diario de 1.3 al día, hasta llegar a 3,5 en enero de 2014. Por su parte, la producción de los analistas de mayor antigüedad (138 analistas) ha sido de 5.7 en el total del período.”* En este caso las acciones de mitigación están centradas en:

- Exigencia de perfiles con mayor conocimiento y experiencia que permitan obtener un nivel de productividad más alto.
- Considerando que los nuevos analistas se centrarán en la decisión de casos del día a día, se ha realizado el mejoramiento en los procesos de validación de la información a la entrada, de forma que centren su atención en la decisión de la prestación pensional y no en realizar múltiples validaciones accediendo a diversas páginas web y bases de datos.
- Implementación de procesos semiautomáticos que abarquen un mayor número de acciones para que los analistas se concentren en la revisión de las decisiones, más que en su construcción mediante la inclusión de datos.
- Reparto inteligente para centrar la producción en la prioridades previamente definidas.
- Control de calidad más exigente y atado a la metas de producción e incentivos, para reducir el reproceso generado por la presentación de recursos por parte del ciudadano sobre aspectos

que deben definirse bien desde la primera decisión (Identificación de la persona, calidad de solicitante –público o privado-, régimen aplicable, sexo, riesgo solicitado, edad, entre otros).

#### 6. Recursos y resultado de los esfuerzo realizados.

Desde el punto de vista de los recursos asignados por Colpensiones para su operación es importante mencionar que la fuente de financiamiento para la administración de Régimen de Prima Media, proviene principalmente (95,02% de los ingresos) de la asignación del 1,09% de la cotización, es decir, de cada \$16,0 que cotiza un afiliado se cuenta con \$1,09 para la financiación del presupuesto de la Administradora. Estos recursos son exactamente iguales a los que tenía el ISS para realizar la administración del régimen de prima media, dado que durante los 17 meses de operación no se han solicitado ni recibido aportes de capital a la Nación o realizado operaciones de endeudamiento con el objeto de aumentar la capacidad de operación.

En conclusión, si bien se ha informado a la H. Corte Constitucional sobre la asignación de recursos para atender aumentos sucesivos de capacidad operacional, éstos provienen de reasignaciones dentro de las prioridades establecidas por la empresa en el presupuesto, es decir, no se ha gastado más de lo recursos que se ha establecido para atender la administración del régimen de prima media.

Esto permite afirmar que el análisis se debe centrar en la comparación de los resultados de la antigua administradora y Colpensiones dado que desde el punto de vista financiero (ingresos) se encontraban en igualdad de condiciones para desarrollar su objeto social. Los principales resultado obtenidos son:

- Se contaba con 128.519 pensionados nuevos entre el inicio de la operación y el 31 de diciembre de 2013 y para el año 2013, 112.061. El ISS en su mejor año, el 2010, contó con 89.242 pensionados nuevos, 25,6% más.
- Se corrigieron 672.979 historial laborales en el año 2013, de las cuales 387.962 corresponden a la represa del ISS y 285.017 al día a día de Colpensiones, quedando pendientes de atender al 31 de diciembre 8.221 del día a día, en todo caso un número muy pequeño comparado con la represa entregada, 97,9% menos.
- En el año 2013 se respondieron 766.281 PQRS, de las cuales 252.000 corresponden a la represa del ISS y 514.281 del día a día de Colpensiones, quedando al 31 de diciembre pasado 61.959 por resolver, 75,4% menos.

- Durante el año 2013 se atendieron 71.826 trámites de tutela con hecho superado de un total de 112.949 identificados, lo que significa un avance del 63.6% al 31 de diciembre. En este caso no es posible comparar, puesto que no se pudo determinar cual era la represa real de tutelas en el ISS.
- Desde el inicio de operación y hasta el 31 de diciembre de 2013 se tomaron 495.397 decisiones de reconocimiento de las cuales 245.451 (49.6%) corresponden a la represa y 249.896 (50.4%) al día a día de Colpensiones. En este caso como se informó a la corte en el IP 6<sup>11</sup> Colpensiones decidió un 88.25% más que el ISS en su mejor año (473.721 Colpensiones VS. 251.644 ISS). En el caso del atraso al 31 de diciembre estaban pendientes de decidir 159.914 solicitudes (72.575 represa ISS + 87.399 atrasadas del día a día) inferior en un 50.4% a la represa entregada por el ISS en ese momento que era de 322.472 expedientes.

Son múltiples los tropiezos que se han enunciado en los informes a la H. Corte Constitucional para aumentar mucho más estos resultados y poner al día el Régimen de Prima Media. Sin embargo, se ha impactado de una forma importante y positiva el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, con respuestas muchos más rápidas que las dadas por la antigua administradora, por lo que Colpensiones cree firmemente que con la ejecución de las nuevas estrategias, con el apoyo de la H. Corte y del los diversos entes de control, se logrará cumplir con los compromisos adquiridos en el mes de julio próximo, sin que para ello se requiera asignar recursos financieros adicionales a los que se han establecido para administrar el Régimen de Prima Media.

---

<sup>11</sup> Ver IP 6, capítulo 1, página 4

### 3.1. Infraestructura tecnológica

En cuanto tiene que ver con la infraestructura tecnológica, no se presentan cambios con respecto al modelo de infraestructura tecnológica adoptado por Colpensiones, reportado a la H. Corte en el IP7<sup>12</sup>.

En el IP7 presentado a la H. Corte en el mes de febrero, se reportó el movimiento de las bases de datos de las aplicaciones de Nómina de Pensionados y Reconocimiento a una partición adicional del ambiente de base de datos en IBM<sup>13</sup>, con el fin principal de mantener separadas las aplicaciones mencionadas con una capacidad de procesamiento que garantizara su adecuado funcionamiento<sup>14</sup>.

Este movimiento requirió un afinamiento progresivo durante la última semana de enero, el cual se extendió a la primera semana de febrero. Como resultado, la producción de varios procesos de la entidad (Reconocimiento, Defensa Judicial, Nómina de Pensionados) tuvo un decrecimiento transitorio durante la primera semana de febrero, atribuibles a eventos de inestabilidad del sistema como impacto del movimiento efectuado.

Adicionalmente, durante las dos primeras semanas del mes de febrero los sistemas de información de Colpensiones fueron afectados por diferentes eventos externos<sup>15</sup>, pero también por el ingreso de nuevos usuarios que llevó al límite el desempeño de algunas de las aplicaciones<sup>16</sup>, lo que

---

<sup>12</sup> IP7, Sección 3.1, Páginas 31 - 32

<sup>13</sup> IP7, Sección 3.1, Página 32

<sup>14</sup> Antes de este movimiento, las bases de datos de la Nómina de Pensionados y Reconocimiento se encontraban en el centro de datos TRIARA. Esto obligaba, por un lado, a procesar dos veces las correcciones de historia laboral necesarias para el Reconocimiento, tanto en el centro de datos TRIARA como en el centro de datos de IBM, ocupando recursos humanos que hacían una misma tarea dos veces. Por otro lado, existía el riesgo de que la información necesaria para efectuar las correcciones de una misma historia laboral fuese diferente en ambos centros de datos debido a los momentos de actualización dicha información en tales centros de datos. Este riesgo podría llevar a errores en los reconocimientos efectuados. El movimiento efectuado buscó igualmente eliminar estos dos elementos críticos en la labor de Colpensiones.

<sup>15</sup> El 5 de febrero de 2014 se perdió la conectividad a las bases de datos de la Nómina de Pensionados y Reconocimiento por daño de un equipo de comunicaciones en el centro del datos de IBM, teniendo como efecto la indisponibilidad de los procesos de Nómina de Pensionados y Reconocimiento durante tres horas. El 10 de febrero de 2014 se presentaron intermitencias en el canal de comunicaciones que abastece las sedes de las calles 71, 72, 73 y 101, lo que generó inestabilidad general en el acceso a los sistemas en estas sedes durante cerca de tres horas.

<sup>16</sup> El 11 de febrero de 2014 se integraron al trabajo en la aplicación del Liquidador 94 usuarios nuevos. Este evento generó inestabilidad en las aplicaciones de Nómina de Pensionados y Reconocimiento durante el 11 y el 12 de febrero de 2014.

generó inestabilidades las cuales también impactaron la producción de los procesos antes mencionados.

Una vez finalizada la etapa de afinamiento del movimiento realizado, a partir de la segunda semana de febrero se automatizó la sincronización de los datos entre las diferentes particiones para apoyar la estrategia de distribución de carga por medio de las aplicaciones. Además, se establecieron estrategias de distribución de usuarios en las diferentes particiones para soportar en los sistemas de información de manera adecuada los nuevos usuarios que ingresaron, lo que permitió estabilizar el comportamiento de la plataforma tecnológica.

En efecto, hacia final de la segunda semana de febrero la plataforma tecnológica, en particular las aplicaciones relacionadas por el movimiento realizado (Liquidador de Pensiones, Nómina de Pensionados e Historia Laboral Unificada), han presentado estabilidad con tiempos de procesamiento adecuados, tal como se había previsto con esta actividad. Sin embargo, ese mejoramiento de la plataforma debe estar acompañado por otras acciones de mejora, en un plan de optimización gradual que permita mejorar la calidad y oportunidad de los resultados que esperan los ciudadanos, especialmente en lo pertinente a la corrección de la historia laboral y al sistema de otorgamiento de las prestaciones económicas solicitadas.

Las acciones de mejora van desde obtener la configuración óptima de los servidores, en conjunción con el tipo aplicaciones que corren sobre ellas<sup>17</sup>, pasando por la optimización de las bases de datos. Otras acciones importantes son:

- La automatización de los procesos
- La validación y preparación de la información
- La distribución del procesamiento aprovechando al máximo la variable tiempo, en el sentido de planear minuto a minuto las jornadas de 24 horas siete días a la semana.

Por otra parte, para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la H. Corte, de acuerdo al Auto 320 de 2013, se hace necesario realizar la ampliación de algunos contratos, así como efectuar nuevas contrataciones para dar continuidad a los servicios de la infraestructura tecnológica. Así,

---

<sup>17</sup> Durante el mes de febrero se establecieron algunas acciones en este sentido. Por ejemplo, al sistema de Nómina de Pensionados se le ha afinado las mallas de validación, permitiendo un tránsito más seguro y transparente entre el Liquidador y la Nómina de Pensionados. Igualmente, se optimizaron los procedimientos asociados al cálculo de la Historia Laboral, lo que permite mejorar el desempeño de los diferentes aplicaciones y funcionalidades que hacen uso de dichos procedimientos.

con el fin de dar continuidad a las actividades de los funcionarios, se ha procedido a realizar la ampliación al 100% de los siguientes contratos:

1. El contrato No. 51 de 2013, cuyo objeto es el arrendamiento del sistema de cableado estructurado de voz y datos, corriente regulada y normal, equipos de respaldo eléctrico UPS y de conectividad LAN, en el edificio ubicado en la carrera 16 No. 101-14. Esto con el fin de permitir la habilitación de puestos de trabajo para profesionales de Colpensiones, de acuerdo con la especificaciones técnicas.
2. El contrato No. 54 de 2013 que ofrece los servicios de puestos de trabajo y puerto de voz administrado, que incluya el centro de gestión y administración de procesos de TI y servicios de infraestructura, para 200 trabajadores en misión.
3. El contrato No. 17 de 2014 que presta los servicios de infraestructura para adicionar capacidades de cómputo y almacenamiento requeridas en la plataforma de virtualización de escritorios y aplicaciones de Colpensiones, con el fin de adecuarla a los niveles de operación actuales de la organización.

Finalmente, dado que a la fecha los nuevos procesos contractuales se deben adelantar a través de convocatoria pública por el periodo de ley de garantías, se hace necesario realizar estudios previos para nuevas contrataciones, en el caso de los contratos que ya han sido extendidos al 100 % de su valor y por tanto no pueden ampliarse. Estos contratos son:

1. Convocatoria pública para contratar el servicio de alquiler de equipos de cómputo y soporte técnico en sitio, el cual debe proveer 380 equipos de acuerdo con las especificaciones técnicas; así mismo debe incluir todos los componentes de hardware, software y administración de la solución, la instalación, soporte técnico en sitio y mantenimiento de los equipos ofrecidos en la solución.
2. Convocatoria pública para arrendamiento de sistema de cableado estructurado voz y datos, corriente regulada y normal, equipos de conectividad LAN y equipos de respaldo eléctrico UPS, en los inmuebles ubicados en la Calle 71 No. 12-25 y la Carrera 12 No. 70 A 63, con el fin de permitir la habilitación de puestos de trabajo para profesionales de Colpensiones, de acuerdo con las especificaciones técnicas.



### 3.2. Infraestructura física

Se informa a la H. Corte Constitucional que a la fecha no hay variación en la infraestructura física de Colpensiones, respecto a lo informado en el IP6<sup>18</sup> e IP7<sup>19</sup>, los pasados meses de enero de 2014 y febrero de 2014, respectivamente.

Sin embargo, en respuesta al Auto 320 de 2013 y los nuevos plazos establecidos por la H. Corte Constitucional, Colpensiones ha adelantado gestiones para garantizar la infraestructura física requerida. En particular:

- Edificio la Carrera 16 No. 101 – 14: en el mes de marzo de 2014 se hará la prórroga del contrato de arrendamiento, hasta el 31 de julio de 2014, de acuerdo con los plazos establecidas por la H. Corte en el Auto 320 de 2013.
- Edificio Calle 71 No. 12-25/27: En este se encuentran instalados 230 puestos de trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. El día 28 de febrero de 2014, se firmó una modificación del contrato, previa aprobación de Comité de Contratación, para prorrogar el tiempo de arrendamiento, hasta el 31 de julio de 2014.

Además, con el fin de atender la necesidad de puestos de trabajo adicional para cumplir con los plazos de la H. Corte, (aproximadamente 500 puestos de trabajo), se han realizado los estudios previos de la convocatoria pública para esa contratación. Este proceso tiene una duración aproximada de 2 semanas, comenzando en la primera semana de marzo.

---

<sup>18</sup> Ver IP6, Sección 3.3, Páginas 19, 20 y 21

<sup>19</sup> Ver IP7, Sección 3.2, Página 33

### 3.3. Recurso Humano

El cumplimiento de los compromisos adquiridos por Colpensiones frente a lo establecido en los autos de la Honorable Corte Constitucional y en el Plan de Acción para corrección de atraso estructural del Régimen de Prima Media, se ha determinado la necesidad de establecer un esquema de distribución del talento humano de la entidad, que comprende los trabajadores oficiales y trabajadores en misión, frente a la atención a los trámites de la represa del ISS y los trámites correspondientes a las solicitudes ante Colpensiones. Dicho esquema de distribución inició su reporte en el IP4<sup>20</sup>.

Conforme a lo establecido en el Auto 320 del 2014, durante el mes de febrero el personal de las dependencias directamente relacionadas con el cumplimiento de los plazos de la H. Corte presentaron la distribución que se muestra en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1)

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

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Apelaciones	58%	22%	20%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	57%	0%	43%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	39%	61%	0%	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	28%	31%	41%	0%

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2014

La Gerencia Nacional de Reconocimiento y el Grupo de Apelaciones de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, concentró el mayor porcentaje de su talento humano en las actividades concernientes a la atención de las solicitudes correspondientes a la represa del ISS representado en el 58%, seguido de la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones con una participación del 22%, y el porcentaje restante, el 20%, se dedica a atender conjuntamente las solicitudes de los dos universos.

<sup>20</sup> IP4, Sección 3.4, página 15.

Por su parte, la distribución del talento humano de la Gerencia Nacional de Nómina concentró el 57% del personal atiende los asuntos relacionados con los trámites propios de Colpensiones, mientras que el 43% se destinó al desarrollo de actividades en procesos y proyectos especiales<sup>21</sup>. Frente a los trámites correspondientes a la atención de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, tal como se informó en el IP7, la Gerencia Nacional de Nómina no cuenta con trámites pendientes de esta naturaleza<sup>22</sup>.

Frente a las actividades realizadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, esta dependencia direccionó el 61% del talento humano a la resolución de las solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día), mientras que el 39% atendió la resolución de asuntos concernientes a la represa del ISS. A medida que la Gerencia Nacional de Defensa Judicial ha gestionado las tutelas provenientes de los trámites de la represa del ISS, ha dispuesto una mayor parte de su personal a atender la gestión de las tutelas provenientes de trámites del día a día, es decir los propios de Colpensiones.

Por último, la Gerencia Nacional de Operaciones encargada del proceso de corrección de historia laboral destinó una proporción del 41% del total de su personal, a la atención de trámites de la represa del ISS y de Colpensiones indistintamente, seguido por el 31% el cual se asignó para atender exclusivamente trámites de Colpensiones; y el porcentaje restante, esto es el 28%, a la atención de trámites provenientes de la represa del ISS. El comportamiento de estos porcentajes se debe a la reconfiguración de los grupos de trabajo, frente a las actividades que deben adelantarse referentes a la corrección de la historia laboral para los trámites de los dos universos (Represa del ISS y Día a Día).

Desde el pasado 21 de enero Colpensiones ejecuta el Contrato No. 007 de 2014 celebrado con la E.S.T Activos S.A. Dicho contrato retoma la contratación de los trabajadores en misión que iniciaron la atención de trámites de la represa del ISS y solicitudes Colpensiones, con ocasión de la implementación del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media. Además, incluye la contratación de los 320 trabajadores en misión que se adelantó durante el mes de septiembre del año 2013<sup>23</sup>, para fortalecer el talento humano de las áreas misionales de la empresa de cara al cumplimiento de las órdenes proferidas por la H. Corte en el Auto 110 de 2013.

---

<sup>21</sup> Procesos inherentes para el cierre de la nómina de pensionados y proyectos para la mejora de las bases de datos y aplicativos que interfieren en el mismo.

<sup>22</sup> IP7, Sección 3.3, página 34.

<sup>23</sup> La contratación durante el mes de septiembre se realizó en el marco de la ejecución del Contrato No. 060 de 2013 celebrado con la E.S.T Activos S.A.

El Cuadro 2 presenta el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión según las necesidades de las dependencias. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 2. Estado de la contratación del personal en misión según las necesidades de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial**

Ítem	Gerencia de Reconocimiento	Gerencia de Nómina	Gerencia de Defensa Judicial	Total
No. personas requeridas	276	7	37	320
No. de personas Contratadas	274	7	40	321
No. de Personas que se han retirado	14	0	3	17
No. de personas por contratar	16	0	0	16

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2014

Como puede observarse, la rotación de trabajadores en misión no presentó movimientos significativos en las Gerencias Nacionales de Defensa Judicial y de Nómina, siendo esta última el área con nula rotación en la planta de trabajadores en misión.

Frente al movimiento de la planta de trabajadores en misión asignada a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, se informa a la H. Corte que el mayor número de retiros de personal en misión se ha generado en esta área, por lo que a la fecha aún falta contratar 16 trabajadores.

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

Conforme a las estrategias diseñadas desde el 2013 para la contratación del personal en misión, y con la expedición del Auto 320 de 2014 y los compromisos que Colpensiones ha adquirido con ocasión a las órdenes impartidas en dicho auto, se identificó la necesidad de diseñar estrategias complementarias a las ya establecidas, dirigidas a contar con el Talento Humano requerido para adelantar las actividades necesarias, de manera oportuna, efectiva y con calidad.

Dichas estrategias buscan responder adecuadamente a dos de los retos identificados por Colpensiones a partir de la emisión del Auto 320 de 2013, a saber:

1. Proceso de reclutamiento, selección y contratación de 500 nuevos trabajadores en misión que de acuerdo a su perfil, competencias y habilidades, se ajusten al desempeño esperado por la empresa en las funciones y actividades asignadas para atender los procesos misionales de la empresa frente al cumplimiento de los Autos de la H Corte.
2. Búsqueda de alternativas que permitan la optimización de los recursos físicos y tecnológicos con los que cuenta la empresa, para responder a la nueva contratación de personal en misión.

De acuerdo con la identificación de estos retos, Colpensiones durante el mes de febrero implementó tres estrategias :

1. Apoyo en el proceso de búsqueda de candidatos ajustados al perfil requerido por la empresa, específicamente en el proceso de reconocimiento, a través de un instrumento de exploración acerca de la experiencia de los servidores públicos y trabajadores en misión que se encuentren desarrollando sus funciones o prestando sus servicios en áreas encargadas de otros procesos dentro de Colpensiones. Dicha estrategia se dirige a superar las limitaciones que el mercado laboral presenta, frente a la posibilidad de obtener candidatos con perfiles que posean los conocimientos y la experiencia específicos en el Régimen de Prima Media.
2. Implementación de instrumentos de exploración con los servidores públicos y trabajadores en misión frente a las posibilidades de establecer mecanismos que conlleven a la optimización del espacio físico, con el propósito de contribuir a la calidad de vida de los trabajadores de la empresa. Los resultados de los instrumentos buscan soportar el proceso de toma de decisiones frente a la contratación del nuevo personal en misión y su ubicación física. Un ejemplo de los mecanismos de exploración consistió en la aplicación de una encuesta sobre turnos de trabajo a los servidores públicos y trabajadores en misión de Colpensiones.
3. La Vicepresidencia de Talento Humano ha desplegado sus esfuerzos en la investigación de fuentes de información que permitan ubicar posibles candidatos que cumplan con los perfiles diseñados para el efecto, teniendo en cuenta como ya se ha mencionado anteriormente, las limitaciones que presenta el mercado laboral frente a la experiencia relacionada con el Régimen de Prima Media indispensable para cumplir a cabalidad las funciones y actividades de los cargos requeridos, y que les permita participar en la selección que adelanta la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A. para la contratación del nuevo personal en misión.

Por lo anterior, las principales actividades se han concentrado en la búsqueda de hojas de vida de posibles candidatos en entidades como la Comisión Nacional del Servicio Civil, las Administradoras de Fondo de Pensiones públicas y privadas, el Instituto de Seguros Sociales, Asofondos, Entidades Públicas del nivel nacional y distrital, Agencia de Empleo de Compensar, Unidades de Servicio Público de Empleo, y la Organización Internacional sobre Seguridad Social-OISS quien facilitó los contactos de las Universidades del país, con programas de posgrado en temas relacionados con seguridad social, entre otros.

En el informe correspondiente al mes de marzo, se presentará a la H. Corte los resultados de este proceso de vinculación y cuales acciones se han implementado para lograr la mayor eficiencia y efectividad de los recursos tanto humanos, como físicos y tecnológicos.

### 3.3.2. Política de Incentivos

El pasado mes de diciembre, finalizó la vigencia de la Estrategia de Incentivos diseñada por Colpensiones. Tal como se estableció en el IP6<sup>24</sup> en su Anexo 1, el propósito de la estrategia fue reconocer el esfuerzo adicional a las responsabilidades ordinarias de los servidores públicos<sup>25</sup> y trabajadores en misión para dar cumplimiento tanto al Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, como a las órdenes proferidas en los Autos proferidos por la H. Corte Constitucional.

Fue así que a partir de las metas grupales mínimas, se establecieron las metas grupales adicionales<sup>26</sup>, que las dependencias<sup>27</sup> relacionadas directamente con el cumplimiento de los Autos debían alcanzar para acceder al reconocimiento y pago de acuerdo con los porcentajes establecidos<sup>28</sup> en la Estrategia.

A continuación se relacionan los porcentajes de reconocimiento del incentivo económico mensual durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, de acuerdo a las certificaciones presentadas por cada una de las áreas cobijadas por la Estrategia, ante el Comité de Seguimiento

---

<sup>24</sup> IP6, Anexo 1, páginas 210 a 212.

<sup>25</sup> Niveles Profesional, Técnico y Asistencial, y Jefes de Oficina Seccional A, B y C.

<sup>26</sup> Los porcentajes adicionales a las metas mínimas grupales mensuales se establecieron en 10%, 20% y 30%.

<sup>27</sup> Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina, Gerencia Nacional de Defensa Judicial, Gerencia Nacional de Operaciones y Gerencias Regionales con sus respectivas Oficinas Seccionales y Puntos de Atención Colpensiones.

<sup>28</sup> Los porcentajes establecidos para el reconocimiento y pago de los incentivos económicos se ubicaron en: 2%, 4% y 6%

que realizó la verificación final de los resultados y autorizó el correspondiente pago. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Porcentajes de reconocimiento del incentivo económico mensual para las dependencias con cumplimiento de metas durante la vigencia de la Estrategia de Incentivos**

**2013**

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Analistas vinculados antes del 1 de Sept: 4%	Analistas vinculados antes del 1 de Sept: 0%	Analistas vinculados antes del 1 de Sept: 2%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	Analistas vinculados después del 1 de Sept: 0%	Analistas vinculados después del 1 de Sept: 0%	Analistas vinculados después del 1 de Sept: 0%
Gerencia Nacional de Nómina	6%	6%	2%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	6%	4%	6%
Gerencia Nacional de Operaciones	2%	2%	0%
Regional Antioquia	0%	0%	0%
Regional Bogotá	0%	0%	2%
Regional Caribe	0%	0%	6%
Regional Centro	0%	0%	6%
Regional eje Cafetero	0%	0%	2%
Regional Occidente	0%	0%	0%
Regional Santanderes	0%	0%	6%
Regional Sur	0%	0%	4%

Con ocasión del Auto 320 de 2014, Colpensiones se encuentra adelantando el diseño de una nueva fase de la Estrategia de Incentivos, cuyo objetivo se mantiene a través del reconocimiento del esfuerzo de los servidores públicos de los niveles profesional, técnico, asistencial y jefes de oficina seccional tipo A, B y C, de Colpensiones y, trabajadores en misión, quienes tienen hoy la responsabilidad de producir metas individuales e institucionales con calidad, superiores a sus responsabilidades ordinarias.

Los principales presupuestos y criterios con los que se establecerá la nueva fase de la Estrategia de Incentivos, se presentarán en el informe del mes de abril.

### 3.3.3. Traslado de personal

Dentro de las estrategias corporativas implementadas para dar cumplimiento a lo establecido en el Auto 320 de 2013, y con el propósito de proferir actos administrativos que garanticen la calidad de la respuesta entregada a las peticiones de prestaciones económicas de los ciudadanos y en lo que respecta a su historia laboral, se han reorganizado los grupos internos de trabajo encargados de atender las solicitudes de corrección de historia laboral para procesos de reconocimiento.

Por lo anterior, se reforzó específicamente el grupo de analistas que atiende estas solicitudes, el cual pasó de 20 a 50 trabajadores, permitiendo con esto una mayor atención de trámites y asegurando la corrección de cada historia laboral en su totalidad, para que la liquidación de la pensión del ciudadano sea lo más exacta posible, buscando evitar reprocesos y reliquidaciones pensionales de manera posterior.

Teniendo en cuenta las recomendaciones impartidas en los diferentes pronunciamientos de la H. Corte, especialmente las directrices impartidas a través del Auto 320 de 2013, a continuación se presentan las acciones realizadas para el mejoramiento del proceso en lo que tiene que con los movimientos de personal.

#### 1. Ajustes y avances

##### a. Creación de cuatro nuevos grupos internos de trabajo

Adicional a los grupos existentes mencionados en el IP7<sup>29</sup>, se determinó la necesidad de especializar algunas funciones y asignarlas a nuevos grupos internos de trabajo a partir de la división de los grupos ya existentes, del siguiente modo:

##### i. Grupos internos de trabajo de Medicina Laboral

La primera acción para mejorar y optimizar los trámites relacionados con los procesos de Medicina Laboral consistió en dividir el grupo de Medicina Laboral en dos: el grupo de Medicina Laboral I continuará a cargo del desarrollo del proceso misional, y el grupo de Medicina Laboral II, deberá hacer seguimiento al proceso y al manejo de la información, así como las respuestas efectivas y oportunas a los requerimientos de los ciudadanos, los administrativos y los judiciales.

---

<sup>29</sup> IP7 subsección 3.4 páginas 37, 38 y 39



Con la creación de este nuevo grupo, se pretende conocer, determinar y corregir las fallas, retrasos y reprocesos que se estén presentando en el desarrollo del proceso de medicina laboral y que impactan en la respuesta, decisión y/o pago oportuno de las solicitudes de los ciudadanos.

ii. Grupo interno de trabajo de reprocesos

Con el propósito de solucionar las dificultades que impiden la inclusión oportuna en la nómina y el pago efectivo de prestaciones reconocidas que se ha venido estableciendo a partir de los requerimientos de los mismos afiliados, de los organismos de control y en cumplimiento de los autos de la H. Corte, se creó un nuevo grupo de decisión conformado por 7 analistas, 1 revisor y 1 coordinador, que tiene a cargo la revisión y solución de las inconsistencias que se presenten en el proceso de decisión, como por ejemplo, los casos en los cuales no se ha generado la inclusión en nómina de prestaciones reconocidas.

iii. Grupo interno de revisores del proceso automático

Como se ha mencionado en el IP7<sup>30</sup>, con el fin de optimizar las funcionalidades automáticas del liquidador, se evidenció la necesidad de implementar un mecanismo adicional de decisión, en virtud del cual, las reliquidaciones de pensión de vejez e invalidez de tiempos privados se realizaran en dos fases, una automática y otra manual.

Para llevar esto a cabo, fue necesario elegir dentro del grupo de analizas aquellos con mayor experiencia y mayor capacidad de revisión y edición, para asumir el rol de revisores. De este modo, los casos serán procesados por las funcionalidad automáticas, previas las validaciones que se explican en la subsección 4.2 de este Informe, y posteriormente este grupo de revisores, adelantará el estudio del proyecto de acto administrativo resultado del proceso automático, para verificar las condiciones de hecho y derecho de cada caso concreto.

Este proceso se adelantará para aquellos casos que no pueen ser procesados en forma totalmente automática, en consideración a que se requiere un análisis cuidadoso del expediente.

---

<sup>30</sup> IP7, Sección 4.1.2., Página 56.

iv. Grupo de apoyo administrativo en subtrámites jurídicos

Se vincularon 7 trabajadores en misión en cargos de asistentes jurídicos, con perfil de estudiantes de derecho, para apoyar y así agilizar el proceso de reconocimiento de las solicitudes de los servidores públicos. Estos funcionarios se encargan de las actividades relacionadas con el proceso de activación de pensiones reconocidas y suspendidas en la nómina cuando el empleador acredita la desvinculación del servicio público, con el trámite de consulta de cuotas partes pensionales y la verificación de indicios pensionales que permiten determinar si existe o no compatibilidad pensional.

b. Composición actual de la la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en materia del proceso de Reconocimiento

Finalmente, en cuanto a la composición y redistribución de grupos internos de trabajo en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el Cuadro 4 presenta la información pertinente y actualizada en un esquema sencillo sobre la conformación actual de los grupos internos de trabajo. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

**Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento**

GIT-Grupo Interno de Trabajo	Actividades	Riesgo	Línea de decisión RPM	Repeša ISS	Día a Día
Automatización	Mejoramiento, desarrollo y producción del liquidador automático	V	si - (Automática)	x	x
Apelaciones	Decision solicitudes de prestaciones	I – V - M	Si- (Manual)	x	x
Día Día I	Decision solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)		x
Día Día II	Decision solicitudes de prestaciones	I - M	Si- (Manual)		X
Vejez I	Decision solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez II	Decision solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez III	Decision solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Vejez IV	Decision solicitudes de prestaciones	V	Si- (Manual)	X	
Sobrevivientes I	Decision solicitudes de prestaciones	M	Si- (Manual)	X	
Sobrevivientes II	Decision solicitudes de prestaciones	M	Si- (Manual)	X	
Tutelas	Decision solicitudes de prestaciones	I V M	Si- (Manual)	X	X
Sentencias	Solicitudes RPM donde medie tutela	I V M	Si- (Manual)	X	X
Reprocesos	Solicitudes RPM donde se hace necesario un nuevo estudio	I V M	Si- (Manual)	X	X

GIT-Grupo Interno de Trabajo	Actividades	Riesgo	Línea de decisión RPM	Repesa ISS	Día a Día
Medicina Laboral I	Estado de invalidez e incapacidades		No		
Medicina Laboral II	Apoyo administrativo y manejo de informacion en medicina laboral		No		
Seguimiento	Escaneo diario a las cifras de produccion		No		
Apoyo Juridico Administrativo	Apoyo juridico paralelo a la linea de decision RPM		No		
Calidad	Auditoría		No		
Revisor automatico	Revision de casos en el liquidador automatico		si - (Automatica)		
PQR	Atencion de peticiones quejas y reclamos		No		

#### 4. Estrategia de calidad

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

##### 1. En la Entrada – Suficiencia de la Información.

###### a. Historia Laboral

Con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral, que se reciben de las diferentes instancias, la Gerencia Nacional de Operaciones a partir del mes de febrero de 2014 ha logrado la implementación de puntos de control adicionales a los contemplados en los procedimientos, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Refuerzo en capacitación interna a los analistas que realizan el proceso de corrección de historia laboral, llevando a cabo durante el mes de febrero una campaña de capacitación del proceso específico de correcciones solicitadas por ciudadanos beneficiarios del régimen subsidiado administrado por el Consorcio Colombia Mayor.
- Como se mencionó en el numeral 3.3.3 en referencia al traslado de personal, se incrementó el grupo de corrección de historia laboral para atención de casos que soliciten reconocimiento de prestaciones económicas, pasando de 20 a 50 analistas.
- En lo que respecta, a los casos del día a día radicados por los ciudadanos desde el primero de enero de 2014, se valida si el ciudadano ya había radicado un caso anterior de corrección de historia laboral y para los que presentan esta condición, están siendo atendidos de manera individual, entregando una respuesta integral a la pretensión específica del afiliado.
- En razón a los altos volúmenes de solicitudes de corrección de historia laboral y a la atención de los trámites de manera masiva, actualmente se está estructurando un proceso de

validación de los casos radicados frente a las inconsistencias presentadas. Este proceso consiste en identificar de forma automática los ciclos que solicita el ciudadano frente al resultado de la ejecución de los procesos automáticos, con la finalidad de garantizar que se esté atendiendo la pretensión específica del afiliado. La fecha estimada de implementación es 30 de abril de 2014, y se reportará a la H. Corte.

#### b. Validaciones

Tal y como se manifestó en el IP7<sup>31</sup> en el proceso de reconocimiento de Colpensiones se estableció como etapa necesaria la realización de validaciones previas a la decisión de solicitudes de prestaciones económicas resueltas por la línea automática. En la actualidad dichas validaciones vienen siendo efectuadas por medio de procesos manuales masivos en los que se realizan cruces de información, lo cual se ha convertido en una herramienta de utilidad para mejorar la calidad de la decisión y la consistencia de los actos administrativos que deciden las solicitudes de prestaciones económicas.

Adicionalmente, se extenderá la aplicación de estas validaciones a todo el proceso de decisión, es decir también se aplicarán dichos cruces masivos a la línea semiautomática, igualmente a través de procesos masivos, evitando que se realicen a través de cruces de bases de datos manejados manualmente.

Este proceso se implementará en una nueva funcionalidad en el sistema BPM de Colpensiones mediante la cual el resultado de las validaciones se registrará e incluirá en la herramienta de gestión (BIZAGI), en la cual se detallará el resultado de cada una de estas validaciones (Afiliación en Salud del FOSYGA, Registraduría, la Oficina de Bonos de Pensionales – OBP del Ministerio de Hacienda, traslados entre el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS y el Régimen de Prima Media, Defunciones del Ministerio de Salud, Sisben y las de Colpensiones, Nómina de Pensionados, sentencias, historia laboral, nómina de pensionados del ISS), con la finalidad de reducir el tiempo de decisión a la vez que mejorar la calidad de la misma decisión. Con esta modificación no será necesario que el analista y revisor realicen la búsqueda del caso en las diferentes páginas WEB y bases de datos, y se garantiza que el caso cuente con la información indispensable para decidir de fondo la prestación, así como la trazabilidad de todos los elementos utilizados en la decisión, evitando así decisiones erróneas que conlleven a realizar reprocesos y

---

<sup>31</sup> IP7, Sección 4.1., Página 44.

garantizando la satisfacción del ciudadano. El desarrollo de este proceso se reportará en los IP siguientes.

Es pertinente indicarle a la H. Corte la razón por la cual se efectúan las validaciones que se enunciaron en el párrafo precedente:

- FOSYGA permitirá validar el estado de afiliación, Régimen y EPS del causante del trámite.
- Con Registraduría Nacional del Estado Civil, se validarán los datos de identificación tales como los nombres y apellidos correctos del ciudadano.
- Con la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda (OPB) se podrá verificar si el afiliado tiene Indicios de Pensión o Indicios de Afiliación con otras Entidades del RAIS.
- Con la base de traslados también se validará si el ciudadano tiene o no traslados y la fecha de los mismos, o de ingreso a Colpensiones.
- Con la base de datos de Defunciones del Ministerio de Salud, se validará si el ciudadano está vivo o no.
- Por medio de la validación del Sisben se validará el cumplimiento de requisitos frente a su nivel para acceder al programa BEPS o a la Pensión Familiar.
- La validación de Nómina, permitirá determinar si el ciudadano tiene una prestación reconocida y el estado del mismo (activo, retirado, fallecido).
- Con la validación de Historia Laboral, se verificará el número de semanas del afiliado al 1-04-1994 y al 25-07-2005, con el fin de determinar de una manera exacta y sin lugar a equívocos, si la persona cuenta con el derecho a que su solicitud prestacional se le estudie bajo los parámetros establecidos en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y el acto legislativo 01 de 2005 en cuanto a régimen de transición se refiere.

## 2. En la decisión- Legalidad

### a. Que la decisión resuelva la petición solicitada

Se han mantenido las indicaciones para que se estudie en forma completa el expediente y todas las solicitudes que el afiliado haya presentando ante Colpensiones. Las acciones específicas para revisar que los analistas estén resolviendo las peticiones, se verificarán también a través de las acciones que se describen en la sección 4.2.

---

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

Por otra parte, se trabaja en el desarrollo de acciones que permitan que las peticiones que allegue el afiliado sean visualizadas en la pantalla principal de datos del afiliado y garantizar de esta manera que cualquier documento que haya aportado sea revisado por los analistas.

Aunado a lo anterior, como se explicó en el ítem anterior denominado validaciones (literal a de la sección 4.1 Estrategias Transversales de Calidad de este informe), se solicitó la creación de un mecanismo idóneo para que se visualicen por parte de los analistas y revisores las diferentes validaciones, garantizando así información correcta, pertinente y de fácil acceso, para resolver de fondo las solicitudes.

- b. Actos administrativos con la motivación de la decisión, con la aplicación de las normas, y con lenguaje claro
- Segundo revisor: como se manifestó en el IP6<sup>32</sup> e IP7<sup>33</sup> el proveedor de software ya se encuentra ejecutando el desarrollo de la funcionalidad de segundo revisor, la cual permite a Colpensiones desarrollar su función de calidad de forma más coordinada, ya que el software liquidador se parametrizó con casuísticas con determinadas características que permitirán que previamente a que el acto administrativo pase a firma, se agote una etapa ante el grupo de calidad, quien verificará los términos de la decisión y si se encuentran acordes a lo pretendido y a la normas vigentes.
  - Nueva forma de asignación de casos a los analistas: así mismo como se explicará mas adelante, se requirió el desarrollo de la funcionalidad que modificó la forma de reparto de los casos a los revisores, definiendo que el mismo ingrese a una bolsa para que la asignación se efectúe de manera objetiva y los criterios de decisión y revisión sean unificados y no se presenten discrepancias de criterio entre los diferentes profesionales que conforman el grupo de decisión.
  - Con los anteriores desarrollos se permite canalizar la información para que el grupo de calidad pueda ejercer su función de forma segura, ya que con las características definidas todos los casos que allí se establecieron para lograr la etapa de firma, deben superar el filtro de calidad.

---

<sup>32</sup> IP6, Sección 3.8, Paágina 4.5

<sup>33</sup> IP7, Sección 4, Página 47.

- c. Considerar los documentos aportados por el solicitante:

Para la toma de decisiones, es necesario que los analistas cuenten con la totalidad de documentos aportados por el solicitante, desarrollando tres actividades que se consideran necesarias para cumplir este objetivo, de acuerdo con lo manifestado en el IP7<sup>34</sup>:

- Amigabilidad del expediente: en primer lugar, con el fin de garantizar la amigabilidad del expediente pensional, se está evaluando la posibilidad de contar con la funcionalidad, que en forma adicional a que el analista pueda revisar todos y cada uno de los trámites para cada afiliado radicados de reconocimiento, tutelas, correspondencia, notificaciones y PQR), estos se encuentren clasificados por radicados, tipo documental y número de folio, y se podrá realizar selección de textos que tanto el analista como el revisor consideren de importancia, así como la búsqueda de documento por tipo documental, folios, palabras, número o selecciones previamente hechas.

Es de resaltar que se continua almacenando, desde el 13 de enero de 2014, los nuevos expedientes en el Gestor Documental en formato PDF y realizando categorización por tipo documental, lo cual facilita la lectura por parte de los abogados de los expedientes, hasta tanto se implemente la funcionalidad solicitada.

- Presentación de documentos anexos: se está desarrollando una implementación funcional, con la que se espera que tanto el ciudadano, el apoderado o tercero autorizado, así como la entidad pública o privada, en aquellos casos que exista un trámite de reconocimiento abierto, pueda anexar documentos adicionales con posterioridad a la radicación, los cuales inciden o son importantes para la decisión de fondo de la solicitud de la prestación económica; documentos que serán de fácil visualización e identificación, al ser anexos en el mismo radicado de reconocimiento, con su respectiva denominación.
- Creación de subtrámites internos: en el IP735 se anunció el requerimiento funcional que permitiera la creación de sub trámites internos, otorgando la posibilidad al analista que al momento de tener un caso activo, desde el liquidador realice la marcación de solicitud de pruebas, el cual generará una tarea al área competente, dependencia que dará respuesta al analista de reconocimiento adjuntando un documento o información que se evidenciará en el BIZAGI, garantizando así que exista sincronización entre las áreas de Colpensiones,

---

<sup>34</sup> IP,7 Sección 4.1., Página 49.

<sup>35</sup> IP7, Sección 4, Página 48.



procurando de esta manera que al momento de la decisión se haga uso de toda la información existente en la Entidad, con lo cual se obtiene una respuesta acertada al requerimiento del ciudadano, evitando reproceso de solicitudes.

- La solicitud de requerimientos internos contempla la actualización de la historia laboral, incluyendo cargue de tiempos antes del 94 y ciclos trasladados por las AFP's, solicitud de cálculo de rentabilidad, información frente al estado de afiliación o traslados del ciudadano, información de liquidación y pago de procesos ejecutivos, información de conmutaciones pensionales, información de pago de prestaciones económicas transitorias, estados en la nómina, entre otros.

Por lo anteriormente descrito, este desarrollo permitirá tener mayor control en la trazabilidad de la gestión interna o externa en toda la cadena de decisión de la prestación económica, integrando todos los elementos requeridos visibles a los analistas para una decisión efectiva.

- Consulta de cuotas partes: La H. Corte Constitucional ordenó a Colpensiones mediante el Auto 320/13 que “dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, adopte las medidas necesarias para aplicar (i) la prescripción contenida en el artículo 9 de la Ley 797 de 2013 según la cual “Los Fondos no podrán aducir que las diferentes cajas no les han expedido el bono pensional o la cuota parte” para el reconocimiento y pago de la pensión; (ii) el artículo 114 de la Ley 1395 de 2010, en armonía con la exequibilidad condicionada declarada en el numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia C-539 de 2011 y; (iii) el artículo 10 de la Ley 1437 de 2011, en armonía con la exequibilidad condicionada declarada en el numeral único de la parte resolutive de la sentencia C-634 de 2011”<sup>36</sup>.

Es importante informar que la orden proferida por la H. Corte en virtud del fundamento jurídico 146 del Auto 320 de 2013 se cumple en materia de trámites de reconocimiento cuya financiación se realiza con un bono pensional, en aplicación del artículo 9 de la Ley 797 de 2003 y del artículo 10 de la Ley 1437 de 2011 y del precedente constitucional, que señala la independencia entre el derecho a la seguridad social y su trámite de reconocimiento pensional frente a los trámites de financiación de las pensiones de tiempos públicos (Bono pensional y cuotas partes).

---

<sup>36</sup> Corte Constitucional. Auto 320 de 2013. Fundamento jurídico 146.

No obstante lo anterior, una vez analizadas las alternativas legales para el cumplimiento de lo ordenado en el fundamento jurídico 146 del Auto 320 de 2013 se solicita a la H. Corte Constitucional que, dada la importancia de la problemática de solución de pensiones que implican tiempos públicos y que se financian con cuotas partes, considere la posibilidad de realizar la consulta del proyecto de cuota parte de manera similar a la aplicada al bono pensional bajo las siguientes consideraciones:

Cuota parte. La cuota parte pensional es un mecanismo de financiación que permite el recobro por parte de las Cajas, Fondos de Previsión Social o la entidad reconocedora de una prestación pensional, con cargo a las entidades en las cuales el trabajador cotizó o prestó sus servicios. Para el recobro de cuotas partes se previó el trámite de consulta conforme a lo establecido en los artículos 2º de la Ley 33 de 1985<sup>37</sup> y 11º del Decreto 2709 de 1994<sup>38</sup> el cual reglamenta el artículo 7 de la ley 71 de 1988.

De la misma manera, el trámite de cobro de la cuota parte pensional, se encuentra regulado en la circular conjunta No. 069 de 2008 proferida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y el Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Trabajo, donde se establece, como requisito para la cuenta de cobro que presenta el fondo pagador de la pensión, la consulta de la cuota parte pensional a las entidades que deben concurrir con la prestación.

Finalidad del trámite de cuota parte. El objetivo del procedimiento de consulta de cuota parte está destinado a un tema exclusivamente financiero dado que su fin es garantizar la sostenibilidad de las prestaciones reconocidas por parte de las entidades pagadoras. A través de sentencia C – 895 de 2009 se dispuso en la materia:

---

<sup>37</sup> Ley 33 de 1985: “Artículo 2º. La Caja de Previsión obligada al pago de pensión de jubilación, tendrá derecho a repetir contra los organismos no afiliados a ellas o contra las respectivas cajas de previsión, a prorrata del tiempo que el pensionado hubiere servido o aportado a ellos. El proyecto de liquidación será notificado a los organismos deudores, los que dispondrán del término de quince días para objetarlo, vencido el cual se entenderá aceptado por ellos”.

<sup>38</sup> Decreto 2709 de 1994 “Artículo 11. Cuotas partes. Todas las entidades de previsión social a las que un empleado haya efectuado aportes para obtener esta pensión, tienen la obligación de contribuirle a la entidad de previsión pagadora de la pensión con la cuota parte correspondiente.

Para el efecto de las cuotas partes a cargo de las demás entidades de previsión, la entidad pagadora notificará el proyecto de liquidación de la pensión a los organismos concurrentes en el pago de la pensión, quienes dispondrán del término de quince (15) días hábiles para aceptarla u objetarla, vencido el cual, si no se ha recibido respuesta, se entenderá aceptada y se procederá a expedir la resolución definitiva de reconocimiento de la pensión...” (El resaltado y subrayado es nuestro).

*Las cuotas partes constituyen el soporte financiero para la seguridad social en pensiones, sustentado en el concepto de concurrencia, en tanto que el recobro es un derecho crediticio a favor de la entidad que ha reconocido y pagado una mesada pensional, la que a su vez puede repetir contra las demás entidades obligadas al pago a prorrata del tiempo laborado o de los aportes efectuados.*

Mediante sentencia T – 921 de 2011 la Corte también destaca en relación con la característica financiera de las cuotas partes:

*En el régimen de seguridad social del sector público anterior a la Ley 100 de 1993, se instituyó la figura de las cuotas partes pensionales como un mecanismo que le permitía a la última entidad oficial empleadora o entidad de previsión que estuviera a cargo del reconocimiento y pago de la pensión de vejez, repartir el costo del derecho pensional con las demás entidades públicas o administradoras del sistema a las cuales había estado afiliado el servidor público en proporción al tiempo que éste laboró o realizó aportes a cada una de ellas.*

Ahora bien, es importante tener en cuenta que en el proceso de reconocimiento pensional de tiempos públicos existe un trámite que puede ser utilizado tanto para bonos pensionales como para cuotas partes que consiste en la verificación que pueda realizar la entidad contribuyente respecto de los tiempos laborados por el trabajador dado que: (i) los empleadores son los encargados de certificar, a través de los formatos diseñados y autorizados por el Ministerio de Hacienda, los tiempos públicos laborados por el trabajador; (ii) la entidad pagadora de la pensión realiza la verificación de requisitos legales conforme los certificados expedidos por los empleadores; y (iii) cualquier inconsistencia en la expedición de los certificados laborados deberá ser asumida en sus consecuencias por el empleador.

En este orden de ideas, la práctica de consulta de cuotas partes pensionales tiene como fin último la determinación en la concurrencia de aportes efectuados por el trabajador, los cuales, dado su carácter parafiscal y de destinación específica deben ser girados al pagador de la pensión y que es independiente del derecho<sup>39</sup>, pero que al existir un reglamento legal que prescribe la consulta del

---

<sup>39</sup> Sentencia C-895/09 Bogotá, D.C., dos (2) de diciembre de dos mil nueve (2009). Los recursos destinados a la seguridad social, ya sea que provengan de aportes directos de los empleadores, de los trabajadores, del Estado o de cualquier otro actor del sistema, tienen necesariamente destinación específica, que no significa que los fondos de la seguridad social deban reinvertirse de manera individual en quien efectuó el aporte, puesto que la destinación específica de los recursos de que se habla debe entenderse de manera global como la necesidad de invertirlos nuevamente en el sistema, en beneficio de todos aquellos que se favorecen de él.

proyecto de reconocimiento pensional, en la práctica de reconocimiento esto implica asimilar como un mismo concepto el derecho fundamental a la seguridad social con su financiación, sin tener en cuenta además que el trámite de cuota parte pensional impacta de manera importante los tiempos de decisión.

No obstante lo anterior, se vinculó personal capacitado e idóneo, para realizar de forma exclusiva el procedimiento de remisión de notificación de las consultas de cuota parte, agilizando de esta forma dicho trámite, procurando la reducción de tiempos de respuesta a nuestros afiliados.

### 3. En la Salida – Efectividad

De acuerdo a lo reportado en el IP7<sup>40</sup>, Colpensiones se encuentra diseñando una estrategia para mejorar la pertinencia de la contactabilidad de los ciudadanos, para tal efecto dentro de las actividades de esta estrategia, durante el mes de Enero de 2014 se implementaron las siguientes:

- Se mejoró la funcionalidad del proceso de notificación personal, incluyendo nuevas reglas de validación de la información, para garantizar que sea enviado al call center la totalidad de los datos de contacto del ciudadano que reposa en Colpensiones, de tal forma que permita mitigar la imposibilidad de ubicación de los ciudadanos para citarlos a la notificación de la prestación decidida.
- Así mismo, se integró una nueva funcionalidad que permite a través de un servicio automático (WEB), informar al call center cuales ciudadanos han ido a notificarse personalmente a los PAC antes de ser contactados, lo cual mitiga la ejecución de llamadas innecesarias y ser más productivos con la utilización de los recursos, pues se dedican los esfuerzos a contactar a los que realmente no se han podido ubicar.
- Como complemento a lo anterior se desarrolló e implementó una nueva funcionalidad en el flujo del proceso de notificación, que permite el cierre de la notificación en cualquier etapa una vez el ciudadano se acerca a un punto de atención a notificarse, de esta forma podremos tener un mayor control y seguimiento efectivo de los ciudadanos que siguen pendiente de notificación.

---

<sup>40</sup> IP7, Sección 4.1, Página 51.

#### **4.1. Estrategias transversales de calidad**

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

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

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

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

##### **4.1.1. Comité de calidad.**

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

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

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

## 1. Acciones en áreas diferentes a Reconocimiento

### a. Defensa Judicial

El proceso de Defensa Judicial está siendo mejorado a través de diversas funcionalidades para contar con información veraz y oportuna, que permita optimizar los tiempos de respuesta a los despachos judiciales.

Como parte de estas implementaciones a partir del mes de Enero de 2014 se incluyó una mejora en la radicación de los trámites, permitiendo que se puedan clasificar desde la recepción del trámite, aquellos casos que corresponden a un desacato o a una sanción, según los requerimiento de los jueces, los cuales son clasificados según el contenido de la notificación judicial, para que una vez lleguen al área de Defensa Judicial puedan ser atendidos de manera prioritaria por el grupo de abogados asignados para su respuesta, teniendo en cuenta que cada abogado visualiza en su pantalla los casos en orden de prioridad.

La información que se captura en los trámites de sanciones, desacatos, tutelas, demandas y conciliaciones por parte del back office en la radicación permite minimizar el riesgo de errores en la información, dado que datos básicos como la identidad y datos del ciudadano, información el despacho judicial, término de contestación y la pretensión del demandante facilitan a los analistas jurídicos realizar un análisis rápido de la información detectando a que área misional le compete dar cumplimiento a lo ordenado por el Juez; con esta información el abogado realiza a través del aplicativo un llamado a las áreas misionales para que éstas suministren al abogado la información necesaria que le permita dar una contestación veraz y oportuna al despacho judicial.

La funcionalidad implementada para poder asociar los casos de Defensa Judicial que han sido radicados por un mismo ciudadano y que aún no han sido atendidos, permite al abogado asignado al caso, contar con toda la información y documentación necesaria agrupada en un solo caso, con

lo cual se reúne toda la documentación radicada ante Colpensiones y se genera una contestación consistente, optimizando el tiempo de respuesta a los despachos judiciales.

La funcionalidad de imprimir las contestaciones generadas para los trámites de sanciones, desacatos y tutelas de forma descentralizada, permite que los jefes de oficina en los diferentes municipios y los delegados de la Defensa judicial en cada una de las 8 Regionales, mejoren los tiempos de contestación de los trámites de Defensa Judicial, ya que garantiza la celeridad en la entrega oportuna de las contestaciones generadas por la Gerencia de Defensa Judicial en Bogotá a los diferentes despachos judiciales ubicados en todo el país.

Se implementó una nueva funcionalidad para la respuesta que consiste en que una vez el caso se imprime y digitaliza pasa a la actividad Validación Hecho Superado, donde el abogado encargado valida nuevamente la contestación a los juzgados para clasificar el trámite como “Hecho Superado”, permite mejorar la calidad de las respuesta, optimizando el control y seguimiento de la contestación a los despachos judiciales y mejorando la productividad de los abogados al permitirles concluir y cerrar el caso una vez lo identifican como un hecho superado.

Actualmente se encuentran en desarrollo dos nuevas funcionalidades para el proceso de Defensa Judicial que permitirán seguir mejorando la calidad en el control y en la respuesta de los trámites judiciales:

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

#### b. Módulo de Radicación

Dado los altos volumen de solicitudes diarias que se reciben en la entidad, para asegurar una correcta radicación de los trámites y mitigar posibles inconsistencias en la radicación, se está integrando a las validaciones previas de la radicación actual, una nueva funcionalidad que se

---

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

encuentra en desarrollo, la cual obliga a los funcionarios encargados de la radicación a que ejecuten doblemente la tarea de digitar el número de documento de identidad del ciudadano, de tal forma que si no coinciden, el sistema le solicita verificar el número correcto y así le permite continuar con el proceso de validación previa del ciudadano. Los datos básicos del ciudadano que se confirman previamente contra las bases de datos internas y externas son el tipo de documento, el número de identificación, primer nombre, primer apellido, estado de afiliación en Colpensiones, género, estado vivo o fallecido, dirección e historial de trámites asociados a dicho ciudadano.

## **4.2. Grupos de Calidad**

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

Sobre el particular, en los IP4, IP5 e IP6<sup>41</sup> se reportaron las medidas que Colpensiones ha venido desarrollando para alcanzar estos objetivos; por su parte, en el IP7<sup>42</sup> así como en el presente informe, se actualizan las cifras de gestión y se presentan los resultados obtenidos.

### **4.2.1. Grupo de Cargue y Automatización.**

Como ha sido mencionado en informes anteriores IP6<sup>43</sup> y IP7<sup>44</sup>, la función del grupo de cargue y automatización es garantizar la normalización y el buen funcionamiento de la producción en la línea automática, y su cumplimiento ha requerido de la implementación de mejoras y nuevos desarrollos en el sistema liquidador, con fundamento en los resultados experimentales y en necesidades expresadas por los usuarios de dicha herramienta.

---

<sup>41</sup> IP4, Sección 3.7, Página 24. IP5, Sección 3.6, Página 27. IP6, Sección 3.8.1, Página 33.

<sup>42</sup> IP7, Sección 4.1.2., Páginas 54-63.

<sup>43</sup> IP6, Sección 3.8.1.2, Páginas 36 y 37.

<sup>44</sup> IP7, Sección 4.1.2, Página 54.



A continuación se presentan los resultados de la gestión del grupo de cargue y automatización obtenidos durante el mes de febrero de 2014, mediante los cuales es posible conocer con mayor detalle cada una de sus funciones y comprender mejor la importancia del grupo.

Se destacan los logros alcanzado en términos de producción automática, pero sobre todo, el compromiso de la entidad por mejorar día a día los procesos, realizando los ajustes y desarrollos que permiten optimizar la producción con criterios de calidad, eficiencia y oportunidad.

### 1. Procesamiento Automático

Como ha sido mencionado en informes anteriores IP5<sup>45</sup>, IP6<sup>46</sup> e IP7, las funcionalidades automáticas con las que cuenta Colpensiones, permiten decidir las solicitudes de reconocimiento que superan las validaciones, relacionadas con las prestaciones económicas de a) Pensión de Vejez tiempos privados; b) Invalidez tiempos privados, c) Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez y de Pensión de Invalidez de tiempos privados; y d) Auxilios Funerarios.

En este marco, durante el mes de febrero de 2014, fue seleccionado un lote de 52.051 casos radicados ante Colpensiones y de 39.262 provenientes de la represa del ISS en L, para ser validados y procesados automáticamente. No obstante, solo 36.745 y 718 respectivamente, lograron entrar en la línea de producción automática, luego de surtir el respectivo proceso de validación y de subsanar las inconsistencias que permitían ser modificadas. Es decir que, 15.306 casos del primer grupo no superaron los filtros y del segundo 38.544. Los detalles por los cuales no pasaron las validaciones se pueden consultar en los cuadros 1 y 2 del presente capítulo. (Ver Capítulo 4.2. – Cuadros 1 y 2).

---

<sup>45</sup> IP5, Sección, 3.6.1., Página 30.

<sup>46</sup> IP6, Sección, 3.6.1, Página 31.

### Capítulo 4.2. – Cuadro 1. Resultado de validaciones casos día a día

Validación	Numero Casos	Referencia
Afiliado a otra entidad del RPM	76	Afiliado a otra administradora del Régimen de Prima Media
Afiliado al RAIS	2.419	Afiliado al Régimen de Ahorro Individual
Auxilio funerario ya decidido	215	La prestación ya cuenta con un acto administrativo por medio del cual se define la solicitud
Auxilio enviado a decisión manual	4.756	El auxilio no cumplió las condiciones para procesamiento automático por no contar con un beneficiario definido o factura valida para tal fin
Auxilio reconocido y/o pagado por el ISS	43	La prestación ya cuenta con un acto administrativo emitido por el ISS por medio del cual se define la solicitud
Beneficiario incremento	19	El solicitante figura en nómina como beneficiario de un incremento
Con prestación en nómina que genera incompatibilidad	1.710	Ya fue otorgada una prestación que no permite el reconocimiento de la prestación solicitada
Convenio España	6	Tiene tiempos laborados en España
Cumplimiento a sentencia judicial	74	Son solicitudes de cumplimiento a sentencia Judicial
Dictamen no ejecutoriado	25	El dictamen se encuentra en procesamiento de agotamiento de la vía gubernativa
Causante fallecido	35	El solicitante se encuentra en la base de datos del Ministerio de Salud como fallecido
Firmado	32	La prestación ya cuenta con acto administrativo de Colpensiones que resuelve la solicitud prestacional
IBC dobles	5	IBC se encuentra duplicado por un error de traslado de la AFP a Colpensiones – reporte de la Superintendencia Financiera.
Indicio pensión	1.366	El peticionario cuenta ya con una prestación que resulta incompatible con la solicitada, de acuerdo con el reporte de la oficina de Bonos Pensionales – OBP del Ministerio de Hacienda.
Jubilados ISS	65	Presenta Pensión de Jubilación reconocida por el ISS en su condición de Empleador
Medicina laboral	2	La solicitud no busca el reconocimiento de una prestación, sino la valoración médica laboral
No existe afiliado sabass	3	No cuenta con una afiliación a Colpensiones
Pensión compartida	1	El solicitante ya cuenta con una pensión de jubilación reconocida por el Empleador

Validación	Numero Casos	Referencia
Pensión conmutada	39	El solicitante ya cuenta con una pensión de jubilación reconocida por el empleador y conmutada a Colpensiones
Pensión EMPOS	10	El solicitante ya cuenta con una pensión de jubilación reconocida por una Empresa Pública de Obras Sanitarias
Recurso apelación y/o queja	7	La prestación objeto de estudio es un recurso de la Vía gubernativa
Suspendido nómina	30	El solicitante cuenta con una prestación en la nómina y su estado es suspendido
Tiempos públicos	712	El solicitante adjunta a su solicitud Certificados Laborales que demuestran que laboró con entidades públicas que no cotizaban al ISS o a Colpensiones
Traslado a fondo (RAIS)	3.477	El solicitante se encuentra afiliado a Colpensiones, pero presenta un traslado al Régimen de Ahorro Individual en su Historia Laboral
Enviado a procesamiento mixto	179	Son solicitudes de Reliquidación de una prestación que son candidatos para procesarse por decisión automática y revisión semiautomática.
<b>Total general</b>	<b>15.306</b>	

#### Capítulo 4.2. – Cuadro 2. Resultado de validaciones casos represa ISS en L.

Validación	Numero Casos	Referencia
Beneficiario pensión	17	Figura en la nómina como beneficiario de una prestación
Convenio España	2	Tiene tiempos laborados en España
Cumplimiento sentencia	110	Son solicitudes de cumplimiento a sentencia Judicial
Causante fallecido	1.067	El solicitante se encuentra en la base de datos del Ministerio de Salud como fallecido
IBC duplicado	118	IBC se encuentra duplicado por un error de traslado de la AFP a Colpensiones
Indicio de pensión	2.479	El peticionario cuenta ya con una prestación que resulta incompatible con la solicitada, de acuerdo con el reporte de la oficina de Bonos Pensionales – OBP del Ministerio de Hacienda. Se debe analizar

Validación	Numero Casos	Referencia
		en forma manual.
Jubilados ISS	670	Presenta Pensión de Jubilación reconocida por el ISS en su condición de Empleador
Beneficiario incremento	1	El solicitante figura en nómina como beneficiario de un incremento
Tiempos públicos	60	El solicitante adjunta a su solicitud Certificados Laborales que demuestran que laboró con entidades públicas que no cotizaban al ISS o a Colpensiones
Traslado a fondo (RAIS)	5.866	El solicitante se encuentra afiliado a Colpensiones, pero presenta un traslado al Régimen de Ahorro Individual en su Historia Laboral
Con prestación en nómina que genera incompatibilidad	10.203	Ya le fue otorgada una prestación que no permite el reconocimiento de la prestación solicitada
Recurso de apelación y/o queja	4	La prestación objeto de estudio es un recurso de la Vía gubernativa
Candidatos para procesamiento mixto	17.947	Son solicitudes de Reliquidación de una prestación que son candidatos para procesarse por decisión automática y revisión semiautomática.
<b>Total general</b>	<b>38.544</b>	

Ahora bien, estos 36.745 casos radicados ante Colpensiones y los 718 de la repesa del ISS, susceptibles de procesamiento automático, pasaron por el proceso de corrección de historia laboral con el fin de prevenir inconsistencias en la decisión de la solicitud prestacional. Del primer grupo, 5.300 aún se encuentran pendientes de surtir dicha etapa y del segundo están pendientes 192.

A continuación se describe brevemente el proceso de corrección de Historia Laboral, insumo fundamental para la decisión de prestaciones económicas, en las que se profiere un acto administrativo ajustado a la realidad laboral del solicitante.

El proceso de corrección de Historia Laboral tiene cuatro grandes pasos:

1. Liquidación de la Historia Laboral y determinación de inconsistencias: este proceso permite determinar de manera masiva todas aquellas inconsistencias que se encuentran en el sistema y que son la razón por la cual la historia laboral no acumula adecuadamente las semanas. Este proceso permite identificar:
  - Falta de relaciones laborales
  - Ciclos pagos afiliado independiente extemporáneo.
  - Deuda presunta.
  - Periodos faltantes tiempos RAIS.
  - Período en proceso de verificación.
  - Ciclos dobles.
2. Ejecución procesos masivos de corrección de inconsistencias: una vez determinadas las inconsistencias que presenta la historia laboral, se procede a elaborar archivos de corrección los cuales son procesados masivamente haciendo uso de herramientas tecnológicas desarrolladas por Colpensiones para tal fin.
3. Ajustes manuales de inconsistencias no automatizadas: el proceso inicial permite determinar inconsistencias que solamente pueden ser resueltas de manera manual dado que la información que se requiere reposa en medios físicos (Microfichas, libros de pagos, tarjetas de reseña etc.); estos ajustes son realizados por los analistas de Historia Laboral mediante el uso de aplicaciones cliente-servidor.
4. Liquidación y control de inconsistencias: este proceso es la reiteración del paso 1 donde se determina que la historia laboral quedó totalmente corregida y el reporte no genera nuevamente inconsistencias.

En razón de la estrecha relación que estas inconsistencias presentan sobre la historia laboral, el proceso completo puede ser ejecutado en más de una ocasión hasta tanto la historia laboral quede correcta en su totalidad, esto hace parte del control de calidad que se realiza sobre el proceso.

En este sentido y dadas las necesidades del área de reconocimiento enmarcadas en lo ordenado por la H. Corte Constitucional, fue necesario reforzar el grupo de analistas de Corrección de Historia Laboral a fin de atender los procesos manuales y automáticos que se implementaron con la entrada de los nuevos desarrollos para el reconocimiento pensional, pasando de 20 a 50 analistas exclusivos para la atención de esta prioridad.

---

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

Ahora bien, los casos que superaron las validaciones y que se les corrigió la historia laboral, son en total 31.990, siendo 31.449 de día a día y 541 de represa, de los cuales fueron objeto de procesamiento automático en el mes de febrero de 2014 un total de 20.443 casos, 11.098 corresponden a Pensión de Vejez, 7.037 a Indemnización de Vejez, 482 a Pensión de Invalidez y 1.826 a auxilios Funerarios. Los detalles se puede observar en el Cuadro 3. (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 3).

Los 11.547 casos restantes, si bien aprobaron las validaciones y contaron con la corrección de historia laboral, no fueron procesados automáticamente, debido a validaciones internas del software liquidador que se encuentran en revisión. En el mes de marzo se analizará la información con la que cuenta cada uno de los casos y se determinará si finalmente pueden ser procesados de manera automática o si definitivamente deben ser atendidos mediante el proceso semiautomático.

**Capítulo 4.2 – Cuadro 3. Producción Liquidador Automático – Febrero de 2014**

Reconocimiento	Número Casos
Pensión de Vejez – Tiempos Privados	11.098
Reconocimiento Indemnización de Vejez	7.037
Reconocimiento Pensión de Invalidez	482
Auxilios Funerarios	1.826
<b>Total</b>	<b>20.443</b>

A continuación se presenta el informe detallado de los casos decididos en el mes de febrero de 2014, a través de las funcionalidades automáticas, por tipo de prestación económica.

a. Reconocimiento de Pensión de Vejez – tiempos privados

En el mes de febrero de 2014, se procesaron de manera automática 11.098 solicitudes de reconocimiento de pensión de vejez de tiempos privados, de las cuales 5.904 casos se resolvieron concediendo y 4.571 negando, y fueron negadas por incompatibilidad 587. De estos casos, 217 corresponden a la represa del ISS en L. y 10.881 a día a día. Los detalles se puede observar en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 4.2 – Cuadro 4. Reconocimiento de pensión de vejez – Tiempos privados**

Reconocimiento Pensión de Vejez				
Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Niega por Incompatibilidad	Número de Casos
Día a Día	5.896	4.399	586	10.881
Represa	44	172	1	217
<b>Total</b>	<b>5.940</b>	<b>4.571</b>	<b>587</b>	<b>11.098</b>

b. Reconocimiento de Indemnización de Vejez – tiempos privados

Durante el mes de febrero de 2014, fueron decididas por el liquidador automático 7.037 solicitudes de reconocimiento de indemnización de vejez de tiempos privados; se resolvieron positivamente 6.622 casos y negativamente 415. De estos 7.037 casos, 28 corresponden a la represa proveniente del ISS en L. y 7.009 a día a día. Los detalles se pueden consultar en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 5).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 5. Reconocimiento de indemnización de vejez – Tiempos privados**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	6.598	411	7.009
Represa	24	4	28
<b>Total</b>	<b>6.622</b>	<b>415</b>	<b>7.037</b>

c. Reconocimiento de Pensión de Invalidez – tiempos privados

En el mes de febrero de 2014, fueron procesadas 482 solicitudes de pensión de Invalidez, de las cuales fueron concedidas 337, negadas 142, y hubo 3 negadas por incompatibilidad (cuenta con otra pensión incompatible con la prestación solicitada). Las 482 fueron solicitudes presentadas ante Colpensiones, en tanto que los casos de la represa no superaron las validaciones. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 6).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 6. Reconocimiento de pensión de Invalidez – Tiempos privados**

Grupo de Decisión	Reconocimiento Pensión de Invalidez			Número de Casos
	Reconoce	Niega	Niega por Incompatibilidad	
Día a Día	337	142	3	482
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>142</b>	<b>3</b>	<b>482</b>

d. Reconocimiento de Indemnización de Invalidez – tiempos privados

Revisadas las solicitudes presentadas ante Colpensiones y las provenientes del ISS en L., se observó que no se encontraron casos por este tipo de riesgo que fuera susceptibles de procesamiento a través del sistema automático.

e. Reconocimiento de Auxilios Funerarios

En el mes de febrero de 2014 se puso en marcha la producción de la nueva funcionalidad de auxilios funerarios a través del proceso automático, como se había anunciado en el IP7<sup>47</sup>. A través de esta nueva funcionalidad, en el mes de febrero de 2014, se procesaron un total de 1.826 casos, de los cuales 1.700 fueron concediendo y 126 fueron negados; sin embargo, todos los casos corresponden a solicitudes del grupo de día a día. Los detalles se pueden observar en el Cuadro 7. (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 7).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 7. Reconocimiento de Auxilios Funerarios**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de Casos
Día a Día	1.700	126	1.826
<b>Total</b>	<b>1.700</b>	<b>126</b>	<b>1.826</b>

Existen 3.300 casos de auxilios funerarios de la repesa del ISS en L que se encuentran en proceso de cargue e inclusión en las bases de datos misionales, que permitirá el procesamiento a través de esta funcionalidad.

De acuerdo a las cifras expuestas en párrafos y cuadros precedentes, las prestaciones decididas por la línea automática durante el mes de febrero de 2014, resuelven solicitudes radicadas desde su puesta en operación en octubre de 2012 hasta el mes de febrero de 2014, arrojando un total de

<sup>47</sup> IP7, Sección, 4.1.2, Página 59.



20.443 casos en éste último mes (20.198 de día a día y 245 de Represa ISS), dicho detalle se puede observar en los Cuadros 8 y 9. (Ver Capítulo 4.2. – Cuadros 8 y 9).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 8. Prestaciones decididas por el sistema automático de Día a Día, a Febrero de 2014 en relación a Fecha de Radicación**

Prestación	2012			2013						2014			Total general					
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep		oct	nov	dic	ene	feb
Auxilio Funerario							7	48	163	288	316	315	402	287				1.826
Indemnización Vejez					1		1	1		6	22	7	341	685	1642	3407	896	7.009
Invalidez							1	1			1	37	158	216	68			482
Vejez	3	12	16	57	64	96	215	121	7	3	23	5	302	1.455	3.872	3.671	959	10.881
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>96</b>	<b>224</b>	<b>171</b>	<b>170</b>	<b>297</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>1.203</b>	<b>2.643</b>	<b>5.582</b>	<b>7.078</b>	<b>1.855</b>	<b>20.198</b>

**Capítulo 4.2 – Cuadro 9. Prestaciones decididas por el sistema automático de Represa ISS, a Febrero de 2014 en relación a Fecha de Radicación**

Prestación	2012			2013						2014		Total general						
	oct	nov	dic	ene	abr	may	jul	ago	sep	dic	ene							
Etiquetas de fila																		
Indemnización Vejez				1							1	19	7					28
Vejez	20	5	1	34	3	2	2	17	5	26	102	217						
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>109</b>	<b>245</b>						

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

a. Reliquidación de Pensión de Vejez – tiempos privados

Como se anunció en el IP7<sup>48</sup> esta funcionalidad entró en producción a mediados del mes de febrero de 2014, en dicho procedimiento se enviaron 800 casos, de los cuales ingresaron a la bandeja de los revisores designados 619 casos, que se encuentran en etapa de revisión, y de éstos se firmaron 20, todos provenientes de la Represa del ISS en L, cuya decisión fue negando (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 10).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 10. Reliquidación de pensión de vejez – Tiempos privados**

Grupo de Decisión	Niega	Número de Casos
Represa	20	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

<sup>48</sup> IP7, Sección 4.2. Página 56.

### 3. Nuevos desarrollos y mejoras del proceso automático

En cuanto a la implementación de mejoras tendientes a mejorar y facilitar el proceso de decisión de las prestaciones económicas, el grupo de automatización se encuentra en estudio constante de las necesidades y de estrategias que permitan optimizar la herramienta liquidadora con la que se cuenta en la actualidad. Es por ello que ha adelantado diferentes desarrollos de nuevas funcionalidades que permitan minimizar tiempos y garantizar el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos.

A través de los diferentes requerimientos funcionales suscritos y entregados al proveedor del software, se ha buscado explotar al máximo dicha herramienta en el sentido que permita aumentar la producción automática, corregir errores evidenciados que generan reprocesos, e implementar nuevas funcionalidades que permitan la generación de decisiones masivas sobre las solicitudes prestacionales que se radican ante Colpensiones, con el objetivo último de cumplir con principios básicos de administración pública como celeridad, oportunidad, eficiencia y eficacia, y lograr del mismo modo, cumplir con los plazos fijados y con los cuales nos comprometimos ante la Honorable Corte Constitucional.

En este sentido, en el mes de febrero de 2014, se requirió al proveedor el desarrollo de las funcionalidades que se describen a continuación.

#### a. Decisión pensión con indicio de pensión en la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Fue requerida esta funcionalidad, considerando el cúmulo casos que no superan el filtro de validaciones por la causal de tener indicio de pensión anterior, tal y como se puede observar en los cuadros 1 y 2 del capítulo 4.2 del presente documento. Por lo tanto, se solicitó el desarrollo de modo que, de acuerdo a información brindada por la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (OBP), analice si la persona tiene un indicio de pensión con otra entidad de derecho público o privado, caso en el cual, decidirá la solicitud de conformidad con los lineamientos de compatibilidad establecidos.

Con el presente desarrollo se pretende poder evacuar a través de la línea automática, aproximadamente 3.845 casos que actualmente se tramitan de forma semiautomática.

El presente proceso se encuentra en la actualidad en etapa de pruebas y el impacto esperado es la optimización de la producción, el aumento las decisiones masivas por el liquidador automático, despejando el reparto de los diferentes grupos de decisión que pertenecen a la Gerencia de Reconocimiento, y entregando una respuesta oportuna y uniforme a las prestaciones que presentan dicha característica.

b. Validación traslado en las pensiones de vejez automáticas

Esta funcionalidad fue definida en función del gran número de casos que no superan la validación de traslado al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, es decir, personas que consultadas las bases de datos presentaban un traslado a dicho régimen y que se devolvieron al régimen de Prima Media administrado por Colpensiones, de acuerdo a lo reflejado en los cuadros 1 y 2 de la presente sección (Capítulo 4.2-Cuadros 1 y 2); en estos casos debía realizarse un proceso semiautomático, siendo necesario que el analista realizará el estudio de los requisitos exigidos por la Sentencia SU-062 de 2010.

En tal sentido, se solicitó un desarrollo a partir del cual el sistema verifique la existencia del traslado y calcule el número de semanas que tenía la persona a la entrada en vigencia de la ley 100 de 1993 (01 de abril de 1994). De modo que, si el sistema evidencia que la persona no cuenta con el número mínimo de semanas equivalente a 15 años, exigidas por la providencia relacionada, haga el estudio de forma automática conforme a lo dispuesto por el Régimen General de Pensiones (Ley 797 de 2003), excluyendo la aplicación del régimen de Transición. Y en los casos en los que si se cumpla con los 15 años, se surta el proceso de cálculo de rentabilidad de los aportes efectuados en el régimen de ahorro individual, y se envíe a proceso de decisión semiautomático.

Dicha funcionalidad se espera entre en producción a mediados del próximo mes de marzo, puesto que hay aproximadamente 7.000 casos que cuentan en su Historia Laboral con traslados al Régimen de Ahorro Individual, pudiendo determinar claramente cuales se pueden procesar de forma automática (los que no cuenten con 15 años de cotización al 01 de abril de 1994) y cuales deben surtir el proceso de forma semiautomática (los que cuenten con 15 años de cotización al 01 de abril de 1994 y sea necesario hacer el estudio de rentabilidad de aportes cotizados al Régimen de Ahorro Individual); con lo que se podría generar una reducción de cargas en el proceso semiautomático y consecuentemente un procesamiento masivo de prestaciones de vejez a través de la línea automática.

#### 4. Nuevos desarrollos y mejoras en el proceso de decisión.

Al igual que en el proceso automático, el grupo de automatización se encarga de velar por el normal y buen funcionamiento del liquidador de pensiones. Por lo tanto, no solo regula lo concerniente a la producción de la línea automática, sino que a través de diferentes requerimientos y conforme a las necesidades de mejora evidenciadas en la línea semiautomática, solicita los desarrollos tendientes subsanar inconsistencias o posibles errores en el proceso de análisis de las prestaciones. En consecuencia, conforme a las necesidades expresadas por los usuarios, al análisis de recursos presentados, y a las evidencias de auditorías internas y externas eleva al proveedor del software, el grupo de automatización realiza las solicitudes de mejora de procesos, que traen como resultado la regulación y normalización de la decisión, que evitan futuros reprocesos, que se pueden entender como recursos de la vía gubernativa, entre otras solicitudes.

Así las cosas, en el mes de febrero de 2014 se solicitó al proveedor el desarrollo de las funcionalidades que se relacionan a continuación.

##### a. Modificación reparto casos a revisión

La modificación en el reparto busca alcanzar un mayor nivel de cohesión y unificación de criterios en las decisiones adoptadas en Colpensiones, que se traduce en uniformidad de la decisión. Y entre tanto, permite brindar mayor transparencia al proceso, ya que el revisor no puede acumular casos en su bandeja, puesto que los casos son repartidos de forma individual de acuerdo a la acción adoptada por el revisor.

Las modificaciones en el reparto además de unificar conceptos, logrando calidad y coherencia, sirven como medida preventiva de corrupción, toda vez que no permitirá dejar casos represados en bandejas de revisores.

##### b. Segundo revisor casuística específica

Como se mencionó en el IP7<sup>49</sup>, con el ánimo de mejorar la calidad de las decisiones, obteniendo confiabilidad y seguridad en las mismas, se adelantó el procedimiento para la implementación de dicho desarrollo, el cual busca que los casos con parámetros determinados, una vez el revisor los

---

<sup>49</sup> IP7, Sección 4.1. Páginas 64 y 65.

pase a firma, se envíen a un segundo revisor para verificar la decisión, y si la encuentra acorde a lo solicitado con lo resuelto, proceda a enviarlo a firma definitiva. Por ejemplo, casos de solicitudes de pensión de sobrevivientes y sustituciones pensionales que superen los cuatro años desde la causación del derecho y la solicitud de la prestación. Y también, que el sistema aleatoriamente tome casos por riesgo para que surtan dicho proceso.

En otras palabras, este proceso podría entenderse como una auditoría interna de la decisión, realizada por miembros del mismo grupo perteneciente al analista que sustancia la decisión.

Así mismo, casos con mesadas superiores a ocho (8) SMLMV, casos de retroactivos superiores a cien (100) SMLMV y casos de pensiones compartidas que generan retroactivo, una vez el revisor los envía a firma, se direccionan a un revisor perteneciente al grupo de calidad quien adelantará el mismo procedimiento descrito en el párrafo precedente y quien será el que envíe el caso a firma definitiva si lo encuentra ajustado a la ley y conforme a lo pretendido por el solicitante.

Dicho desarrollo espera ponerse en producción el próximo 15 de marzo, y como resultado se espera perfeccionar la calidad de la decisión, y encuadrar al grupo de calidad dentro de la funcionalidad del sistema. Es decir, que los casos que cumplan con dichas características lleguen de forma automática a las bandejas de los revisores pertenecientes a dicho grupo, con el fin de verificar la uniformidad y consistencia de las decisiones que emite Colpensiones a sus asegurados y/o solicitantes.

Si bien en el IP7<sup>50</sup> se estimó que dicho desarrollo entraría en funcionamiento en el mes de febrero, el mismo no se ha podido poner en producción toda vez que surgió la necesidad de cambiar las reglas de negocio establecidas en el requerimiento inicial en el sentido de encuadrar al grupo de calidad dentro de dichas condiciones, se presentaron modificaciones en los grupos internos de decisión y se cambió la forma de reparto de casos a revisión; motivos por los cuales fue necesario realizar una modificación detallada a los parámetros establecidos inicialmente, cambios que se encuentran en proceso y que entrarán en funcionamiento el 7 de marzo de 2014, después de agotar la respectiva etapa probatoria.

---

<sup>50</sup> IP7. Sección 4.1. Pagina 65

c. Causales de cambio de decisión en los recursos de la vía gubernativa

En aras de poder consolidar la información y con el objetivo de cumplir el párrafo 150 del Auto 320 de 2014, numeral (iv), emitido por la H. Corte Constitucional, cuya solicitud se basa en poder identificar las causales recurrentes a la hora de decidir un recurso de la vía gubernativa, se elevó la solicitud de establecer la funcionalidad que permita que cuando se esté surtiendo el proceso semiautomático de estudio de los recursos, el analista una vez escoge la opción modifica o revoca, pueda elegir la causal por la cual está adoptando dicha decisión.

Con lo anterior, se podrá identificar de forma más clara y precisa las causas por las cuales se presenta la modificación de la decisión adoptada inicialmente, generando índices estadísticos de posibles falencias en la decisión de prestaciones presentadas por primera vez y que en la actualidad generan reprocesos, logrando con base en esas estadísticas adoptar medidas que permitan el mejoramiento de los conceptos y decisiones al momento de resolver las solicitudes objeto de nuestro estudio.

Esta funcionalidad cursa en la actualidad una etapa probatoria, y se pretende que entre en producción en la segunda semana del mes de marzo de 2014.

d. Pago de retroactivo de pensiones compartidas a favor del empleador

Con el fin de impedir pagos a favor del trabajador en los eventos de presentarse pensiones compartidas, se elevó el presente desarrollo, de manera que el sistema no dé la opción de escoger a quien se le debe girar el retroactivo resultante de la liquidación al momento de reconocer la pensión de vejez, sino que siempre dicho valor sea girado en favor del empleador jubilante.

Con dicho desarrollo lo que se pretende es evitar la incursión de errores de los analistas que sustentan los casos y hacer inexistente el giro de valores por dicho concepto a favor de usuarios equivocados, situación que genera el inicio de procedimientos legales de cobro y que en muchos casos se torna difícil la recuperación de dichos dineros.

Al igual que el anterior desarrollo, esta funcionalidad se encuentra en pruebas y se espera su entrada en producción en la segunda semana de marzo.

## 5. Acciones adoptadas en el proceso de calidad de las decisiones

Como se ha reiterado en los anteriores informes presentados ante la H. Corte Constitucional, el objetivo del grupo de automatización es el análisis constante de variables de mejora del sistema liquidador, esto es evaluar la posibilidad de automatización de prestaciones, así como darle solución efectiva a las problemáticas presentadas por el sistema a través de sus líneas de producción.

En este sentido en el mes de febrero de 2014, aparte de los desarrollos descritos anteriormente y que se encuentran en desarrollo o en etapa probatoria de las funcionalidades, se elevaron requerimientos con los cuales se pretende facilitar el proceso de análisis en la línea de producción semiautomática, y en cuanto a la línea de producción automática, reglas precisas que permitan al sistema el procesamiento de las prestaciones definidas en este modelo de producción.

Así las cosas, además de los desarrollos ya explicados en acápite anteriores se solicitó al proveedor del software el desarrollo de las siguientes funcionalidades:

- a. Pensión familiar e indemnización sustitutiva de pensión de vejez encaminada al financiamiento de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

Con la expedición del Decreto 288 de 12 de febrero de 2014, el cual reglamentó lo concerniente a la pensión familiar, el grupo de automatización inició, acorde a dichos lineamientos, a fijar las reglas respectivas para la parametrización y reconocimiento de esta innovadora prestación. Por lo anterior dicho proceso ha surtido procesos de conexión tecnológica respecto a la información que se pretende recepcionar, temas de validaciones, así como la fijación de reglas de negocios dirigidas al proveedor del software para el desarrollo de la funcionalidad.

Teniendo en cuenta que se trata de una nueva prestación que hay que parametrizar en su totalidad, desde la radicación hasta su escritura en la nómina de pensionados, se espera estar contando con ella para el 14 de abril de 2014.

Cabe aclarar que el desarrollo que se encuentra adaptando el grupo de automatización, se trata del direccionamiento de los casos de Solicitud de Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez donde el solicitante autorizó la vinculación al programa BEPS al momento de radicar ante Colpensiones su prestación. En dicho sentido, lo que se está encuadrando es el destino de los

recursos a reconocer a un fondo (Fondo Beps), de tal modo que los mismos sean tenidos en cuenta a la hora de financiar el beneficio otorgado.

b. Permiso de consulta para usuarios administradores

Este requerimiento surgió de la necesidad constante de entrega de estadísticas respecto a diferentes ítems, el control y el seguimiento de casos en cuanto a producción se refieren. Es por ello que se solicitó permitir que el sistema arroje cifras respecto de consultas realizables por personal autorizado y previamente definido.

Sin embargo, en cuanto no afecta en la producción y debido a que Colpensiones está volcado a cumplir con fechas y términos los compromisos definidos con la H. Corte Constitucional, aún está por definir la priorización de este desarrollo.

Vale la pena aclarar que la priorización de desarrollo al proveedor se establece de acuerdo a la necesidad de dar cumplimiento a las nuevas prestaciones establecidas por la Ley, con la observancia de la dificultad de desarrollo que ello conlleva y a la posibilidad de atención masiva de solicitudes prestacionales, así como la necesidad de implementar mecanismos que atiendan los requerimientos efectuados por la H. Corte a través de los diferentes autos proferidos.

c. Desarrollo OCR (Optical Character Recognition)

Como se manifestó en los IP6<sup>51</sup> e IP7<sup>52</sup> Colpensiones inició el desarrollo coordinado para la implementación de dicha funcionalidad, con la cual se pretende parametrizar e implementar algoritmos de identificación de pretensiones, extrayendo palabras identificadoras de dichas pretensiones en los recursos y generando respuesta ágiles y oportunas, con el fin que se puedan categorizar y decidir masivamente.

Vale la pena señalar que Colpensiones participó en la definición de las reglas de identificación de las pretensiones, y de las especificaciones funcionales del procedimiento, labor que permitió dar mayor entendimiento al proveedor sobre la problemática y las necesidades de la entidad y determinar el alcance del mismo. Con lo anterior, el proveedor inició la ejecución del desarrollo definiendo la vía por la cual se puede lograr el resultado, y ya se encuentra en la primera fase de definición de algoritmos respecto de las prestaciones sobre las que recae. Sin embargo, el

---

<sup>51</sup> IP6, Sección 3.8., Página 45.

<sup>52</sup> IP7, Sección 4.1, Página 64.



proveedor ha manifestado que la complejidad del desarrollo requiere mayor diligencia y cuidado respecto a otros solicitados por esta entidad; con lo cual hasta ahora está en proceso la primera entrega que deberá surtir la etapa probatoria.

#### 4.3. Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos

Se entiende como calidad del acto administrativo que la decisión a través de la cual se responda la petición de reconocimiento prestacional formulada por el afiliado y/o pensionado con el cumplimiento de los siguientes parámetros:

- Resuelva la totalidad de las pretensiones elevadas
- Se fundamente en los preceptos legales y jurisprudenciales aplicables al caso con base en los supuestos fácticos planteados
- Aplique los criterios jurídicos básicos de decisión establecidos por la entidad
- Analice y valore en su conjunto todas las pruebas aportadas por el peticionario
- Sea coherente, claro y de fácil comprensión.

De esta forma, las actividades definidas en el plan de calidad para el mejoramiento de los actos administrativos buscan:

1. Suministrar a la entidad con las herramientas necesarias que le permitan a los responsables de resolver las diferentes solicitudes de prestaciones económicas utilizar criterios jurídicos de reconocimiento unificados.
2. Garantizar que las herramientas diseñadas para resolver las peticiones sean de fácil entendimiento y de aplicación para todos.
3. Medir el impacto que han tenido las medidas adoptadas, para la consecución de los objetivos de mejora de la calidad de los actos administrativos.
4. Contar con herramientas, que permitan controlar de manera eficiente el impacto respecto de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los actos administrativos, y en caso de ser necesario, tomar los correctivos que haya lugar

En el IP7<sup>53</sup> se presentaron los avances del plan de calidad definido en el IP6<sup>54</sup>, que tiene como objetivo el mejoramiento de la calidad de los actos administrativos que definen las solicitudes

---

<sup>53</sup> IP7, Sección 4.2. Página 65

prestacionales elevadas por los ciudadanos ante Colpensiones y las que hacen parte de la represa de trámites ISS. Así mismo, en los IP6 e IP7 se han presentado a la H. Corte Constitucional los siguientes aspectos, relacionados con la calidad de los actos administrativos:

- La problemática que ha venido afectando a Colpensiones relacionada con el contenido gramatical, normativo y en general, el desarrollo de fondo de los actos administrativos que se profieren para resolver las diferentes solicitudes de prestaciones económicas elevadas por los afiliados y/o pensionados, así como también se analizaron
- Las causas que han desencadenado la ausencia de calidad en las decisiones de tipo prestacional
- Las consecuencias que ha acarreado tal falencia.

En este informe se presenta a la H. Corte el reporte del avance y resultados del plan de acción y del nuevo alcance señalado en el IP7, el montaje del proceso de auditoria a la calidad de los actos administrativos, y, finalmente, el cronograma de ejecución del plan de calidad de los actos administrativos.

#### 4.3.1. Avances y resultados del plan de acción de calidad

De acuerdo al cronograma presentado en el IP6<sup>54</sup>, se informa a la H. Corte la implementación y finalización de las siguientes actividades:

1. Elaboración del Manual de Tutelas, el cual se integró con el Manual de Defensa Judicial.
2. Implementación del funcionamiento de los formularios de Errores Cromasoft y el Dinámico General de Prestaciones, los cuales constituyen en una herramienta de seguimiento y evaluación del funcionamiento del aplicativo de reconcomiendo y de la calidad de los actos administrativos, que es alimentado por los revisores y mide la calidad de los actos proferidos por los analistas, dejando evidencia de las devoluciones de los casos clasificados por tipo de error (sustanciales y de forma).
3. Realización de capacitaciones:

---

<sup>54</sup> IP6 Sección 3.8, Página 54

<sup>55</sup> IP6 Sección 3.8, Cuadro No. 15 Página 56

- a. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se terminó de socializar los cambios introducidos en el Manual de Reconocimiento. Además, se les dio capacitación sobre:
  - Bizagi: Manejo de la herramienta para la definición y decisión de prestaciones económicas.
  - Acto administrativo: Estructura, presupuestos, motivación, normatividad, consecuencias legales y revisión de casos prácticos resueltos por los analistas.
  - Manual de Reconocimiento en dos fases:
    - Vejez: Aspectos relevantes a tener en cuenta
    - Invalidez y sobrevivientes: Aspectos y análisis de situaciones detalladas en el manual
- b. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, se socializó el Manual de Tutelas a los funcionarios encargados de darles respuesta.
- c. Abogados Externos, se socializó a los abogados de Bogotá los cambios introducidos en el Manual de Reconocimiento, así como el procedimiento para llevar casos ante el Comité de Conciliación, en particular, los procesos en curso que tengan relación directa con los cambios de posición jurídica introducidos con el Manual de Reconocimiento.

De la misma manera, se cuenta con los siguientes productos:

#### 1. Manual de Reconocimiento

Con este producto se unificaron los criterios jurídicos de reconocimiento, con base en el trabajo realizado por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General a través del trabajo de campo realizado con los diferentes Coordinadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones – Gerencia Nacional de Reconocimiento. En el Manual las reglas de reconocimiento están clasificadas por riesgos (vejez, invalidez y sobrevivientes) y organizado por los siguientes temas generales:

- Afiliación, cotizaciones, tiempo de servicio
- Pensión de Vejez
- Pensión de Invalidez
- Pensión de Sobrevivientes
- Aspectos comunes a las pensiones de invalidez y sobrevivientes

- Disposiciones comunes

En la descripción de cada uno de los riesgos, se tomaron en cuenta:

- Los requisitos generales para el reconocimiento de cada una de las prestaciones comprendidas.
- La forma de liquidar de cada una de las prestaciones.
- Los aspectos a tomar en cuenta como prescripción, indexación, compartibilidad, etc.
- Los fundamentos legales y el precedente judicial aplicable para el reconocimiento de cada tipo de prestación de los tres riesgos.
- La utilización de un lenguaje básico y entendible para todos los funcionarios a quienes va dirigido, el cual se constituye en un instrumento de formación para los nuevos funcionarios que ingresen a la Entidad.

## 2. Manual de Defensa Judicial

La actualización de este documento tuvo como fundamento la unificación de los criterios jurídicos básicos de reconocimiento introducidos en el Manual de Reconocimiento para hacerlos extensivos a la parte procesal, y adicionalmente el de implementar las estrategias de defensa judicial, para atender:

- Los diferentes procesos judiciales que cursan y lleguen a instaurarse ante las Jurisdicciones Ordinaria y Contenciosa Administrativa con base en los riesgos prestacionales que más litigiosidad generan.
- Las acciones de tutela ante los Jueces Constitucionales con la adopción de un Manual de Tutelas, integrado dentro del Manual de Defensa.
- Las solicitudes de conciliaciones extrajudiciales.

El Manual está compuesto por dos títulos, a saber:

- Título 1: Aspectos sustantivos: Contempla los aspectos generales del Manual de Reconocimiento que más litigiosidad generan con el planteamiento de las estrategias para asumir la respectiva defensa judicial.
- Título 2: Aspectos procesales: Detalla de una manera clara y concisa las etapas del proceso ordinario y ejecutivo laboral, así como el trámite de conciliación extrajudicial.

Como sucede con el Manual de Reconocimiento, la temática está presentada de una manera simple y de fácil entendimiento, con fundamento en los preceptos legales y judiciales que sirven como herramientas de defensa judicial y atendiendo los criterios jurídicos básicos planteados en el Manual de Reconocimiento.

### 3. Formulario Dinámico General de Prestaciones

Dentro del alcance al plan de acción señalado en el IP7<sup>56</sup>, se estableció la necesidad de integrar datos consolidados y estandarizados para medir y controlar las herramientas y las estrategias implementadas a través de los Manuales de Reconocimiento y de Defensa Judicial como productos y las acciones llevadas a cabo para socializar dichas herramientas jurídicas unificadas, para lo cual se implementó el Formulario Dinámico General de Prestaciones, herramienta que permite realizar un seguimiento y control de producción de calidad de los actos administrativos de decisión de prestaciones económicas elaborados manualmente, el cual empezó a operar a partir del pasado 4 de Febrero.

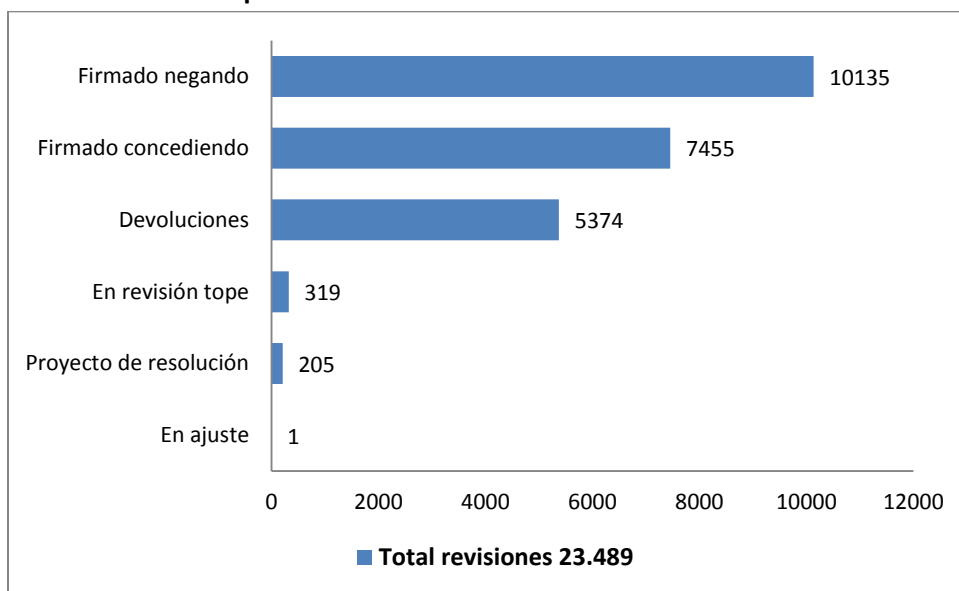
Este formulario se maneja en línea a través del aplicativo “google drive” y es diligenciado por los revisores, a medida que van realizando la gestión de verificación de cada caso elaborado por los analistas. En el consolidado, que queda cargado en una hoja de Excel, se puede identificar de forma cualitativa y cuantitativa los diferentes aspectos relacionados con la decisión, lo que permite realizar un diagnóstico sobre el impacto del plan de calidad, y adicionalmente, tomar los correctivos necesarios focalizado en los aspectos que tengan mayor recurrencia. Igualmente es posible detectar los errores tanto sustanciales como formales cometidos en la proyección de los actos mismo por parte de los analistas, de acuerdo con las devoluciones registradas por los revisores para su mejoramiento y corrección.

En el Gráfico 1 de esta sección se observa el consolidado de casos analizados y el detalle de las causales de devolución que tuvieron mayor impacto, en la revisión comprendida entre el 04 de febrero y el 28 de febrero, teniendo en cuenta que en los días 18 y 19 no se registraron datos por cuanto se requirió hacer un ajuste al formulario (Ver Capítulo 4.3 – Gráfico 1.).

---

<sup>56</sup> IP7, Sección 4.2. Páginas 72 y 73.

Capítulo 4.3 - Gráfico 1. Estado de la Revisión.

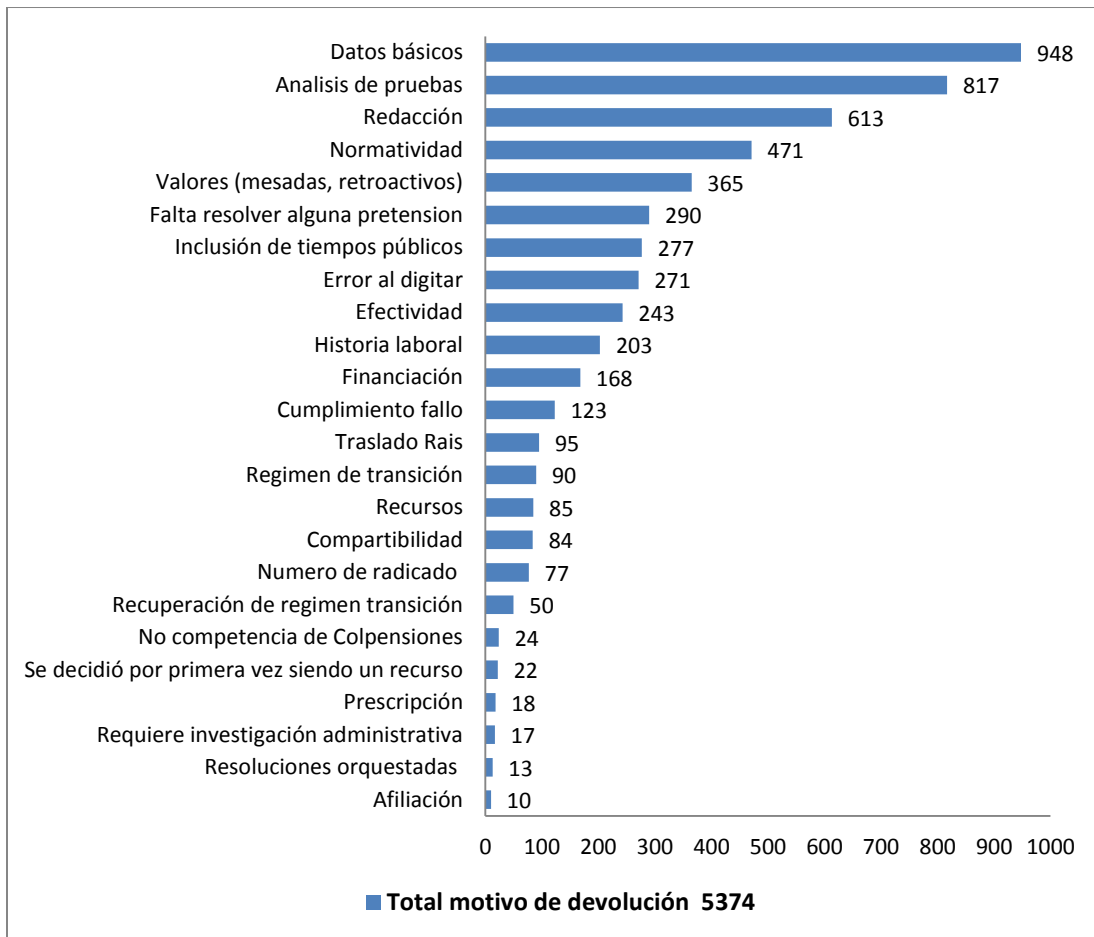


En este sentido, el Gráfico 1 indica que se realizaron 23.489 revisiones de actos administrativos, de las cuales se registraron: (i) 5.374 devoluciones del revisor a los analistas por encontrar inconformidades en la sustanciación del acto; (ii) 1 acto administrativo se devolvió por el estado “en ajuste” que se trata de devoluciones por errores de forma; (iii) 319 en el ítem relativo a “*en revisión tope*”, que significa que se trata de una revisión adicional a actos administrativos cuya cuantía por concepto de retroactivo supera los 70 millones de pesos; (iv) 7.455 actos administrativos firmados que conceden prestación económica; y (v) 10.135 actos administrativos firmados que niegan prestación económica; estos dos últimos hacen referencia a actos administrativos definitivos por los cuales ya se realizó la revisión respectiva. En este orden de ideas, los datos de calidad en el acto administrativo se representa en los ítems de “devolución” y “en ajuste” que suman 5.375 revisiones de actos administrativos, y en este sentido, de 23.489 revisiones fueron objeto de observaciones por temas relacionados con la calidad del acto administrativo.

Ahora bien, el ejercicio de revisión implica que ésta labor se realiza teniendo en cuenta unos parámetros y causales específicas y previamente tipificados de manera estandarizada, y en este sentido, es posible identificar los errores más recurrentes en la sustanciación del acto y con base en este dato se planean las acciones focalizadas para evitar que se sigan cometiendo.

En este orden de ideas, es conveniente explicar a la H. Corte las cinco (5) causales más recurrentes de devolución que permiten establecer el avance en lograr calidad del acto administrativo, como se muestra en el Gráfico 2. (Ver Capítulo 4.3 – Gráfico 2)

**Capítulo 4.3 - Gráfico 2. Motivos de Devolución**



En consecuencia, (i) el diligenciamiento de datos básicos del solicitante registra el mayor número de observaciones de devolución con 948 registros; (ii) Le sigue 817 registros de devolución por imprecisiones en el análisis de pruebas que implica la debida sustentación del acto administrativo i.e. valoración probatoria del requisito de convivencia en pensiones de sobrevivientes; (iii) 613 registros de devolución por dificultades en al redacción, punto de vital importancia en al medida que el esfuerzo de capacitación y retroalimentación en materia de calidad se ha centrado en la necesidad de que los actos administrativos sean redactados de forma que el ciudadano tenga

posibilidad de entender sin mayor esfuerzo las razones que la entidad tiene para fundamentar su decisión, es decir, es un esfuerzo comunicacional por hacer “legible” el acto administrativo para cualquier ciudadano; (iv) 471 registros en los que se debía ajustar el fundamento jurídico utilizado para sustentar el acto administrativo, es decir, esta causal obedece al esfuerzo por lograr la coherencia y debida motivación en la decisión administrativa; y (v) 365 registros por concepto de inconformidades en la sustanciación de actos administrativos relativas a pago de retroactivos, en donde la labor del revisor se centra en el análisis exhaustivo de verificación de cumplimiento de requisitos para el respectivo reconocimiento y pago de retroactivo y mesada pensional con el fin de garantizar al ciudadano que el pago en derecho y en debida forma por estos conceptos.

Ahora bien, los resultados reportados producto del seguimiento en materia de calidad de actos administrativos se encuentran en análisis con el fin de implementar acciones de capacitación específica y focalizada en estos cinco (5) puntos de devolución con el fin de que esta cifra disminuya de manera progresiva.

La valoración de resultados del plan de calidad que se reporta a la H. Corte Constitucional permitió establecer que los productos y herramientas desarrolladas para el mejoramiento y seguimiento de los actos administrativos han sido hasta el momento adecuados y efectivos. Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones de éstas herramientas de seguimiento (formularios dinámicos) en los siguientes términos:

- La herramienta ofrece una visión y estadística posterior a la emisión de los actos administrativos sin existir la oportunidad de ejercer un control previo.
- Los datos que hacen parte de la herramienta incluyen un reporte de información frente a las actuaciones y decisiones que adoptan los analistas, más sin embargo no contiene un control en relación con la labor que desarrolla el revisor.

Con el propósito de reducir las limitaciones expuestas, orientando, a su vez, el plan de calidad hacia objetivos más integrales, se hace necesario:

- Establecer un proceso que proporcione insumos con criterio de mejoría para el producto “formulario dinámico de revisión”.
- Complementar el efecto de seguimiento del producto a través de acciones que permitan calificar y controlar las decisiones adoptadas tanto por los revisores como sus analistas de manera posterior a la emisión del acto administrativo.



- Desarrollar actividades, previas a la expedición definitiva de los actos administrativos, de verificación, validación, seguimiento e inspección.

A partir de los anteriores elementos se consideró oportuno desarrollar un plan de auditoría.

#### 4.3.2. Implementación del Plan de Auditoría

Para efectos de proveer recursos de mejoramiento hacia las nuevas necesidades de seguimiento en la calidad del acto administrativo detectadas, y con el fin de garantizar el cumplimiento continuo de las políticas definidas dentro del plan de calidad, se desarrollará y planificará un plan de auditoría en los siguientes términos.

##### 1. Objetivos

- a. Control de las decisiones, dentro de parámetros de calidad de los actos administrativos, con el fin de verificar que las mismas guarden consonancia en las siguientes materias:

- Respuestas claras y concretas acordes con las peticiones
- Decisiones y criterios unificados
- Análisis integrales de las pruebas
- Redacción en términos de fácil comprensión para los administrados.

- b. Verificación de la efectividad en la adopción de decisiones con el fin de garantizar la satisfacción en las necesidades de los pensionados y afiliados.

##### 2. Plan de Acción

- a. Selección aleatoria de actos administrativos previos a su expedición definitiva.
- b. Intervalos planificados de auditorías internas para determinar si la selección de actos administrativos se encuentran ajustados a los criterios de calidad establecidos por la organización.
- c. Definir acciones a seguir para asegurar consistencias a largo plazo de los actos administrativos.

### 3. Estrategias

- a. Elaboración de un Formulario de Auditoria que consignará las desviaciones entre el plan de calidad y los registros de aquellos casos que no se ajusten a estos criterios.
- b. Redacción de un Manual que sirva de guía para el desarrollo de las Auditorias.
- c. Formulación del Plan Anual de Auditoría, tomando como parámetro los riesgos relevantes en la emisión de actos administrativos.
- d. Comité de Auditoria el cual estará encargado de:
  - Análisis de los informes de Auditoria, contenidos en el formulario dinámico de revisión, frente a los criterios definidos dentro del plan de calidad de actos administrativos.
  - Levantamiento de inventario de las acciones requeridas para eliminar las desviaciones detectadas en la elaboración de actos administrativos emitidos sin características de calidad.
  - Presentar sugerencias, observaciones y controles cuya implementación se considera viable para el mejoramiento de los actos administrativos.
  - Identificación de oportunidades de mejora en la decisión de actos administrativos.

#### 4.3.3. Cronograma de Ejecución del Plan de Calidad

Por último, el Cuadro 1 presenta el cronograma de implementación del plan de acción de calidad, así como el del nuevo alcance del plan, introducido en el IP7, que adelanta Colpensiones. (Ver Capítulo 4.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 4.3 - Cuadro 1. Cronograma.**

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
Levantamiento información (plantillas, constantes, reglas del negocio en Cromasoft)	10-13-Dic-2013	G.N. de Doctrina	Cumplido	Inventario de información
Reunión coordinadores Reconocimiento (planteamiento, definición problemas, posibles soluciones)	16-27-Dic-2013	G.N. de Doctrina	Cumplido	Inventario de dudas e inquietudes
Manual de Reconocimiento	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Reconocimiento
Manual de Defensa Judicial	Ene-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Defensa Judicial

Revisión Reglas de negocio y formatos	Ene-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Manual de Reconocimiento
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Beneficios	Dic - Enero-2014	G.N. de Doctrina	Se dictaron capacitaciones sobre los cambios introducidos en el Manual de Reconocimiento.	Capacitaciones
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Jurídica	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En implementación	Capacitaciones
Capacitaciones Abogados Externos	Feb-Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso. Se capacitaron a los abogados externos de Bogotá.	Capacitaciones
Comité de Seguimiento	Abril-2014	VP. Jurídica y VP. Beneficios	En curso	
Formulario Dinámico General de Prestaciones.	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Formulario
Manual de Tutelas	Marzo-2014	G.N. de Doctrina	Cumplido	Manual de Tutelas
Capacitación Tutelas y Secretaria Técnica Comité de Conciliación	Feb-2014	G.N. de Doctrina	Se hicieron dos jornadas de capacitación del Manual de Tutelas a los funcionarios de la VP. Jurídica	Capacitaciones

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

### 5.1. Estado de las solicitudes pensionales

Sobre el estado acumulado de las decisiones de la represa de las solicitudes de prestaciones pensionales realizadas a partir de la expedición del Auto 110 de 2013 y del día a día desde el inicio de la operaciones<sup>57</sup>, se informa que se han tomado 447.472 (306.260 de día a día y 141.212 de represa desde el 10 de julio) decisiones de las cuales 222.550 han concedido la pretensión al ciudadano (49.73%) y 163.645 negadas (36.57%). Adicionalmente se han gestionado y cerrado 61.277 (13.70%) que en su gran mayoría corresponden a solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión deben ser revisados todos y mencionados en el acto administrativo a fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano.

Por último, se determina que existen 27.906 actos administrativos por notificar, 1.245 por ingresar a la nómina y 413 sobre los que se ha dado orden de no pago.

Estos resultados son una aproximación a la realidad dado que en la actualidad no contamos con un reporte que permita integrar el BPM que radica las solicitudes y notifica las decisiones, el liquidador que permite el reconocimiento y la nómina a través de la cual se giran los recursos. Adicionalmente la información correspondiente a la represa del ISS se encuentra clasificada de dos formas, la primera por riesgos hasta el 9 de julio y la segunda por los grupos que definió la corte a partir de la expedición del Auto 110 de 2013, por lo que no ha sido posible unificar esta información, ya que es necesario clasificarla por los grupo prioritarios para garantizar la coherencia de los resultados. Adicionalmente en la nómina no existe una clasificación que permita determinar si el pensionado proviene de la represa o del día a día. Esta información con más detalle se informará en el IP9.

---

<sup>57</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.

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

En esta sección se presenta el estado y el avance de las solicitudes de reconocimiento heredadas del ISS. Al respecto, es importante retomar la evolución de las entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en L., tal como se ha presentado en los informes anteriores. En ese sentido Colpensiones ha presentado proyecciones y metas bajo 7 escenarios, pero en el presente se agrega el escenario 8, en consideración a las nuevas entregas que se realizaron durante febrero de 2014, de la siguiente forma:

- Escenario 1: corresponde a los 216.00 expedientes y 98.967 solicitudes que estaban pendiente en el momento que la H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 de 2013, de ellos se encuentran pendientes de decisión 24.724.
- Escenario 2: conformado en el mes de Agosto con los 268.251 expedientes totales entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Agosto, y con un total acumulado de 140.738 (98.967 + 41.771 nuevas) solicitudes de las cuales 35.197 están pendientes por atender.
- Escenario 3: conformado con los 308.419 expedientes totales recibidos por Colpensiones al 4 de Septiembre, que representan un total de 180.905 (140.738 + 40.167 nuevas) solicitudes acumuladas de las cuales hay pendientes 51.778.
- Escenario 4: corresponde a los 313.664 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Septiembre, con un total de 189.894 (180.905 + 8.989 nuevas) solicitudes de las cuales quedan pendientes 54.638.
- Escenario 5: corresponde a los 313.874 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 30 de Noviembre, con un total de 190.104 (189.894 + 210 nuevas) solicitudes de las cuales hay pendientes 54.849.
- Escenario 6: corresponde a los 322.472 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Diciembre de 2013, con un total de 198.702 (190.104 + 8.598 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 60.157.<sup>58</sup>
- Escenario 7: corresponde a los 331.157 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Enero de 2014, con un total de 207.388 (198.702 + 8.686 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 66.176.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Como se explicó en el capítulo de entrega de expedientes, los trámites pendientes de decisión a la fecha de expedición del auto 110 de este escenario presentan un crecimiento menor al del total de las entregas realizadas por el ISS en L. dado que este inventario solo tiene en cuenta los relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales.

<sup>59</sup> Ibídem

- Escenario 8: corresponde a los 333.107 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 28 de Febrero de 2014, con un total de 209.338 (207.388 + 1.950 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 68.126

El Cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y la atención de Colpensiones con corte al 28 de febrero de 2014, para los escenarios mencionados. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1)

### Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte a Febrero de 2014

Ingresos de expedientes	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6	Escenario 7	Escenario 8
Vienen Julio 12 (auto 110)	98.967							
Nuevos 31/08/2013		41.771						
Nuevos 04/09/2013			40.167					
Nuevos 30/09/2013				8.989				
Nuevos 25/11/2013					210			
Nuevos 31/12/2013						8.598		
Nuevos 31/01/2014							8.686	
Nuevos 28/02/2014								1.950
<b>Totales de expedientes a resolver</b>	<b>98.967</b>	<b>140.738</b>	<b>180.905</b>	<b>189.894</b>	<b>190.104</b>	<b>198.702</b>	<b>207.388</b>	<b>209.338</b>
<b>Resueltas Grupo 1.</b>	<b>28.144</b>	<b>38.717</b>	<b>47.162</b>	<b>48.854</b>	<b>48.854</b>	<b>51.143</b>	<b>52.877</b>	<b>52.877</b>
<b>Resueltas Grupo 2.</b>	<b>8.882</b>	<b>10.771</b>	<b>11.513</b>	<b>11.824</b>	<b>11.824</b>	<b>11.992</b>	<b>12.069</b>	<b>12.069</b>
<b>Resueltas Grupo 3.</b>	<b>11.924</b>	<b>15.168</b>	<b>15.552</b>	<b>15.899</b>	<b>15.899</b>	<b>16.137</b>	<b>16.202</b>	<b>16.202</b>
<b>Resueltas Grupo 4.</b>	<b>25.743</b>	<b>40.885</b>	<b>54.901</b>	<b>58.679</b>	<b>58.679</b>	<b>59.273</b>	<b>60.064</b>	<b>60.064</b>
<b>Subtotal</b>	<b>74.693</b>	<b>105.541</b>	<b>129.128</b>	<b>135.256</b>	<b>135.256</b>	<b>138.545</b>	<b>141.212</b>	<b>141.212</b>
<b>Pendientes Grupo 1.</b>	<b>71</b>	<b>113</b>	<b>150</b>	<b>124</b>	<b>155</b>	<b>437</b>	<b>1.449</b>	<b>1.898</b>
<b>Pendientes Grupo 2.</b>	<b>266</b>	<b>306</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>332</b>	<b>366</b>	<b>429</b>	<b>495</b>
<b>Pendientes Grupo 3.</b>	<b>726</b>	<b>824</b>	<b>846</b>	<b>851</b>	<b>860</b>	<b>906</b>	<b>980</b>	<b>986</b>
<b>Pendientes Grupo 4.</b>	<b>23.211</b>	<b>33.954</b>	<b>50.461</b>	<b>53.340</b>	<b>53.502</b>	<b>58.448</b>	<b>63.318</b>	<b>64.747</b>
<b>Subtotal</b>	<b>24.274</b>	<b>35.197</b>	<b>51.778</b>	<b>54.638</b>	<b>54.849</b>	<b>60.157</b>	<b>66.176</b>	<b>68.126</b>

Este informe presenta los resultados de avance en el trámite de solicitudes de pensión del escenario 7. Se omiten los avances de los escenarios 1, 2, 3, 4, 5 y 6, toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran contenidos en el escenario 7. El escenario 8 y sus avances será reportado en el próximo informe dado que apenas se termina de consolidar. Tal como sucede en los IP anteriores, se reporta un escenario con un mes de retraso para una consistencia en las cifras.

#### 5.2.1. Escenario 7 – 207.388

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 31 de enero de 2014 para un total de 207.388 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110.

El avance a 28 de febrero para el escenario completo es del 68,1%, el cual está discriminado por 141.212 solicitudes resueltas y 66.176 solicitudes pendientes. Así, el avance del Grupo 1 es de 52.877 solicitudes resueltas y 1.449 pendientes. El desagregado de las solicitudes pendientes de este grupo es de 380 personas mayores de 74 años, 121 personas con solicitud de pensión de invalidez, 498 para personas con cotizaciones entre 1 y 1,5 SMMLV, 243 sobrevivientes, 116 beneficiarios de subsidio a la cotización y 91 personas sin información.

Para el Grupo 2 el avance es del 96,6%, con 12.069 solicitudes resueltas y 429 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 327 para personas con cotizaciones entre 1,5 y 3 SMMLV y 102 para sobrevivientes con una pensión entre 1,5 y 3 SMMLV.

El Grupo 3 tuvo un avance del 94,3%, con 16.202 solicitudes resueltas y 980 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 727 para personas con cotizaciones mayores a 3 SMMLV y 253 solicitudes de sobrevivientes.

Finalmente, el avance para el Grupo 4 es del 48,7%, con 60.064 solicitudes resueltas y 63.318 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 54.206 para personas con solicitud de reliquidación, 3.765 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva y 5.347 para personas con solicitud de auxilios funerarios.

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

**Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 7 - Corte al 28 de febrero de 2014**

**Panel A- Resumen por grupos de prioridad**

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Avance	
<b>TOTAL</b>	<b>207.388</b>	<b>134.373</b>	<b>73.015</b>	<b>141.212</b>	<b>66.176</b>	<b>68,1%</b>	
<b>Grupo 1</b>	54.326	50.084	4.242	52.877	1.449	97,3%	Mar. 28
<b>Grupo 2</b>	12.498	11.357	1.141	12.069	429	96,6%	Mar. 28
<b>Grupo 3</b>	17.182	14.610	2.572	16.202	980	94,3%	Mar. 28
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	123.382	58.322	65.060	60.064	63.318	48,7%	Jul. 31

**Panel B – Detalle por grupos vulnerables**

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Avance	
<b>Grupo 1</b>							
Mayores de 74 años	5.385	4.451	934	5.005	380	92,9%	Mar. 28
Invalidez	4.397	4.133	264	4.276	121	97,2%	Mar. 28
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	23.900	22.235	1.665	23.402	498	97,9%	Mar. 28
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.473	13.632	841	14.230	243	98,3%	Mar. 28
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.327	993	334	1.211	116	91,3%	Mar. 28



Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Avance	
Sin Información	4.844	4.640	204	4.753	91	98,1%	Mar. 28
<b>Total Grupo 1</b>	<b>54.326</b>	<b>50.084</b>	<b>4.242</b>	<b>52.877</b>	<b>1.449</b>	<b>97,3%</b>	
<b>Grupo 2</b>							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.396	7.617	779	8.069	327	96,1%	Mar. 28
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.102	3.740	362	4.000	102	97,5%	Mar. 28
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.498</b>	<b>11.357</b>	<b>1.141</b>	<b>12.069</b>	<b>429</b>	<b>96,6%</b>	
<b>Grupo 3</b>							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.487	9.913	1.574	10.760	727	93,7%	Mar. 28
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	4.697	998	5.442	253	95,6%	Mar. 28
<b>Total Grupo 3</b>	<b>17.182</b>	<b>14.610</b>	<b>2.572</b>	<b>16.202</b>	<b>980</b>	<b>94,3%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
Reliquidaciones	101.422	45.705	55.718	47.217	54.206	46,6%	Jul. 31
Indemnizaciones Sustitutivas	16.345	12.441	3.904	12.580	3.765	77,0%	Mar. 28
Auxilios Funerarios	5.614	176	5.438	267	5.347	4,8%	Mar. 28
<b>Total Grupo 4</b>	<b>123.381</b>	<b>58.322</b>	<b>65.060</b>	<b>60.064</b>	<b>63.318</b>	<b>48,7%</b>	

Al consolidar los tres primeros grupos prioritarios se encuentra que de un total de 84.006 solicitudes, se han resuelto 81.148, lo que significa un avance del 96,6%. El 3,40% restante, no se ha cumplido principalmente por tratarse de entregas recientes o por la dificultad del caso, que

requiere la consecución de pruebas o requieren procedimientos especiales. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2 y 3**

Grupo	Decisiones	Solicitudes	Avance
Grupo 1	52.877	54.326	97,3%
Grupo 2	12.069	12.498	96,6%
Grupo 3	16.202	17.182	94,3%
<b>Total</b>	<b>81.148</b>	<b>84.006</b>	<b>96,6%</b>

Con respecto a las solicitudes de reconocimiento provenientes de la Represa del ISS en L, a 28 de febrero de 2014, se encuentran pendientes de decision 1.449 casos del Grupo 1, 429 del Grupo 2 y 980 del Grupo 3. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 4).

**Capítulo 5.2 – Cuadro 4. Saldos Grupos**

Grupo	Saldo
Grupo 1	1.449
Grupo 2	429
Grupo 3	980
<b>Total</b>	<b>2.858</b>

Es importante mencionar que aún sobre los avances en la atención de los grupos con respecto al mes anterior<sup>60</sup>, el incremento en las entregas del ISS<sup>61</sup> ha impedido que los saldos de los grupos 1, 2 y 3 disminuyan con la celeridad esperada. Adicionalmente, Colpensiones desconoce cuál es el universo exacto de los expedientes pendientes de entregar por parte del ISS divididos por grupos, con lo cual los saldos irán cambiando en función de la nuevas entregas.

Ahora bien, aunque la atención de los saldos de los grupos 1, 2 y 3 se realiza con la misma prioridad, el cierre total de estos universos requiere de mayores esfuerzos por parte de la entidad, toda vez que en su mayoría son casos de elevada complejidad, que además carecen de completitud documental. En el Cuadro 5 se presenta de manera detallada el estado de las solicitudes que a 28 de febrero de 2014, se encontraban pendientes de decisión. (Ver (Capítulo 5.2 – Cuadro 5)

<sup>60</sup> A 31 de enero, el saldo del Grupo 1 era 1.775, el del Grupo de 2 1.017, y el del Grupo 3 de 2.444. Ver, IP7, Sección 5.

<sup>61</sup> Los nuevos expedientes entregados por el ISS en el mes de febrero, impactaron los grupos 1, 2 y 3 de la siguiente manera: a 3 de febrero el saldo del Grupo 1 era de 4.278, el del Grupo 2 de 1.143, y el del Grupo 3 de 2.577.

**Capítulo 5.2 – Cuadro 5. Desglose pendientes Grupo 1, 2 y 3**

Motivo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
En trámite de decision	928	358	825
En Investigación Administrativas	3		2
Patrimonio Autónomo - Fiduprevisora (Cumplimientos de Sentencia)	300	51	75
Competencia de otras areas	218	20	78
<b>Total pendientes</b>	<b>1.449</b>	<b>429</b>	<b>980</b>

Como se observa, la mayor cantidad de peticiones por resolver se encuentran en trámite de decisión, lo que significa que serán evacuadas en las próximas semanas y según las fechas límites señaladas por la H. Corte. A continuación, para un mejor entendimiento, se describen la categorías anterior cuadro.

- En trámite de decisión: los casos se encuentran en proceso de decisión y/o depuración por parte de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios.
- 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 CIZA. Una vez el proceso de investigación administrativa se surte vuelve a la Gerencia para su decisión final.
- Otras competencias: estos casos son los casos reportados en el proceso de depuración que se realiza por parte de los analistas en el momento de revisar los casos de represa del ISS en L., y que necesariamente deben ser remitidos a otras áreas (diferentes a reconocimiento) para su respectivo trámite.

### 5.2.2. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 233 de 2013, y a lo reportado en el IP7<sup>62</sup>, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS.

<sup>62</sup> IP, sección 5.1.3, página 77

Según se muestra en el Cuadro 6 de este capítulo, durante el mes de febrero de 2014 Colpensiones decidió 6.839 solicitudes, y están pendientes por decidir 68.217. Así el acumulado de decisiones de enero de 2013 a febrero de 2014 corresponde a 250.429. (Ver Capítulo 5.2 – Cuadro 6)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 6. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS con corte a Febrero de 2014**

Mes	Recibidas ISS en el mes	Decididas en el mes	Por decidir al cierre del mes
ene-13	27.718	4.744	108.925
feb-13	11.221	8.861	111.285
mar-13	14.994	20.951	105.328
abr-13	33.812	19.592	119.548
may-13	29.516	24.104	124.960
jun-13	12.803	21.356	116.407
jul-13	24.122	17.898	122.631
ago-13	48.897	17.430	154.098
sep-13	10.078	18.870	145.306
oct-13	-	34.923	110.383
nov-13	210	19.364	91.229
dic-13	8.598	27.250	72.575
ene-14	8.686	8.247	73.175
feb-14	1.950	6.839	68.217
<b>Total</b>	<b>232.605</b>	<b>250.429</b>	<b>68.217</b>

Por otro lado y desde la comunicación del Auto 110 de 2013, la atención de solicitudes de la represa del ISS se ha realizado de acuerdo a los grupos de prioridad definidos por la H. Corte. De esta forma, tal como se evidencia en el Cuadro 7, Colpensiones atendió durante el mes de febrero 2.793 asuntos del Grupo 1, del Grupo 2 se atendieron 712, 1.592 del Grupo 3 y 1.742 del Grupo 4. (Ver Capítulo 5.2 – cuadro 7)

Capítulo 5.2 – Cuadro 7. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS  
por grupo de prioridad - Corte a Febrero de 2014

Panel A- Resumen por grupos de prioridad

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>TOTAL</b>	<b>189.894</b>	<b>17.430</b>	<b>164.176</b>	<b>27.250</b>	<b>72.575</b>	<b>8.247</b>	<b>73.015</b>	<b>6.839</b>	<b>66.176</b>
<b>Grupo 1</b>	<b>48.977</b>	<b>12.877</b>	<b>31.445</b>	<b>276</b>	<b>3.289</b>	<b>1.794</b>	<b>4.242</b>	<b>2.793</b>	<b>1.449</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>12.148</b>	<b>411</b>	<b>11.269</b>	<b>2.459</b>	<b>1.826</b>	<b>825</b>	<b>1.141</b>	<b>712</b>	<b>429</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>16.749</b>	<b>806</b>	<b>15.407</b>	<b>7.593</b>	<b>5.413</b>	<b>2.980</b>	<b>2.572</b>	<b>1.592</b>	<b>980</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	<b>112.020</b>	<b>3336</b>	<b>106.055</b>	<b>16.922</b>	<b>62.047</b>	<b>2.648</b>	<b>65.060</b>	<b>1.742</b>	<b>63.318</b>

Panel B- Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>Grupo 1</b>									
Mayores de 74 años	4.045	1.085	2.628	8	644	414	934	554	380
Invalidez	4.004	1.564	2.147	2	207	131	264	143	121
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	21.740	6.080	13.502	99	1.244	629	1.664	1.167	497
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	3.640	8.367	108	765	423	841	598	243
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	134	661	5	260	142	334	218	116
Sin Información	4.661	374	4.140	55	169	55	204	113	91
<b>Total Grupo 1</b>	<b>48.977</b>	<b>12.877</b>	<b>31.445</b>	<b>276</b>	<b>3.289</b>	<b>1.794</b>	<b>4.242</b>	<b>2.793</b>	<b>1.449</b>
<b>Grupo 2</b>									
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3	8.073	320	7.287	943	1.099	443	779	452	327

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb 28/2014		
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	
SMMLV los 3 últimos meses										
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.075	91	3.982	1.315	727	382	362	260	102	
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.148</b>	<b>411</b>	<b>11.269</b>	<b>2.459</b>	<b>1.826</b>	<b>825</b>	<b>1.141</b>	<b>712</b>	<b>429</b>	
<b>Grupo 3</b>										
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.054	393	10.125	4.690	3.780	2.345	1.574	847	727	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	413	5.282	2.618	1.633	635	998	745	253	
<b>Total Grupo 3</b>	<b>16.749</b>	<b>806</b>	<b>15.407</b>	<b>7.593</b>	<b>5.413</b>	<b>2.980</b>	<b>2.572</b>	<b>1.592</b>	<b>980</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>										
Reliquidaciones	92.630	1.636	90.329	6.357	53.118	2.030	55.718	1.512	54.206	
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	1.700	11.550	5.890	3.888	442	3.904	139	3.765	
Auxilios Funerarios	4.175	0	4.175	0	5.041	176	5.438	91	5.347	
<b>Total Grupo 4</b>	<b>112.020</b>	<b>3.336</b>	<b>106.055</b>	<b>16.922</b>	<b>62.047</b>	<b>2.648</b>	<b>65.060</b>	<b>1.742</b>	<b>63.318</b>	

En el caso del sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la repesa del ISS, a continuación se muestra la clasificación entre concedidas y negadas. Desde las expedición del Auto 110 de 2013 Colpensiones ha decidido 141.212 expedientes; de estos se han decidido favorablemente 42.411 y 58.996 casos negados los que sumados a 39.805 expedientes gestionados da el total de solicitudes atendidas. (Ver capítulo 5.2 - Cuadro 8)

**Capítulo 5.2 – Cuadro 8. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas de la represa del ISS**  
**Corte Febrero 28 de 2014**

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Concede
jul-13		179	1.313	1.642		3.134
ago-13		327	2.023	3.404		5.754
sep-13		180	1.131	4.427		5.738
oct-13		30	514	5.699		6.243
nov-13		22	345	5.437		5.804
dic-13		37	81	10.522		10.640
ene-14	141	72	213	2.953	17	3.396
feb-14	47	60	241	1.322	32	1.702
<b>Total general</b>	<b>188</b>	<b>907</b>	<b>5.861</b>	<b>35.406</b>	<b>49</b>	<b>42.411</b>

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
jul-13		288	341	4.430		5.059
ago-13		519	1.464	6.305		8.288
sep-13		276	1.867	5.475		7.618
oct-13		99	1.988	9.481		11.568
nov-13		37	2.137	5.677		7.851
dic-13		34	3.307	7.239		10.580
ene-14	29	138	1.684	2.521	67	4.439
feb-14	16	104	1.843	1.596	34	3.593
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>1.495</b>	<b>14.631</b>	<b>42.724</b>	<b>101</b>	<b>58.996</b>

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

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

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0) entre enero de 2013 y el 28 de febrero de 2014, atendiendo lo estipulado en el Auto 233 de 2013, y tal como se reportó en los IP4, IP5, IP6 e IP7<sup>63</sup>.

El Cuadro 1 de esta sección presenta las solicitudes prestacionales contestadas y los saldos pendientes por atender al cierre de cada mes, por tipo de prestación. Como se observa, Colpensiones resolvió en febrero de 2014, 37.737 solicitudes de día a día; presenta un acumulado por resolver de 151.862 y existen 5.415 trámites en procesos de validación previos al reconocimiento. (Ver Capítulo 5.3 – cuadro 1)

#### Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte Febrero de 2014

##### Panel A. Reconocimiento de prestaciones

	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
<b>Acumulado a Enero 31 de 2013</b>				
Decididas	481	94	6.221	<b>6.796</b>
Pendientes	2.370	5.867	36.335	<b>44.572</b>
<b>feb-13</b>				
Decididas	70	120	2.556	<b>2.746</b>
Pendientes	2.699	7.419	40.374	<b>50.492</b>
<b>mar-13</b>				
Decididas	412	854	11.296	<b>12.562</b>
Pendientes	2.710	8.290	35.813	<b>46.813</b>
<b>abr-13</b>				
Decididas	647	1.887	6.832	<b>9.366</b>
Pendientes	2.435	7.868	34.876	<b>45.179</b>
<b>may-13</b>				
Decididas	873	2344	7.459	<b>10.676</b>
Pendientes	2.177	7.514	33.717	<b>43.408</b>

<sup>63</sup> IP7, Sección 5.3, páginas 96 a 106



	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Reconocimiento de Prestaciones
<b>jun-13</b>				
Decididas	988	1.462	6.182	<b>8.632</b>
Pendientes	1.860	7.942	30.891	<b>40.693</b>
<b>jul-13</b>				
Decididas	914	1145	8.061	<b>10.120</b>
Pendientes	1.353	8.182	26.322	<b>35.857</b>
<b>ago-13</b>				
Decididas	540	1.568	8.634	<b>10.742</b>
Pendientes	1.464	8.441	24.014	<b>33.919</b>
<b>sep-13</b>				
Decididas	135	728	8.279	<b>9.142</b>
Pendientes	1.914	9.410	21.664	<b>32.988</b>
<b>oct-13</b>				
Decididas	440	1774	9.849	<b>12.063</b>
Pendientes	2.112	9.372	18.813	<b>30.297</b>
<b>nov-13</b>				
Decididas	534	1721	7.662	<b>9.917</b>
Pendientes	2.382	9.603	20.176	<b>32.161</b>
<b>dic-13</b>				
Decididas	627	1806	6.187	<b>8.620</b>
Pendientes	2.494	9.844	23.868	<b>36.206</b>
<b>ene-14</b>				
Decididas	495	1964	7.024	<b>9.483</b>
Pendientes	2.652	9.369	25.083	<b>37.104</b>
<b>feb-14</b>				
Decididas	794	1504	14.741	<b>17.039</b>
Pendientes	2.861	9.524	20.611	<b>32.996</b>
Tramites en proceso de validación*	47	1.717	3.225	<b>4.989</b>
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>7.950</b>	<b>18.971</b>	<b>110.983</b>	<b>137.904</b>

### Panel B. Otras solicitudes

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	Otras solicitudes
<b>Acumulado a Enero 31 de 2013</b>						
Decididas	98	1615	100	56		<b>1.869</b>
Pendientes	5.643	15.765	3.198			<b>24.606</b>
<b>feb-13</b>						
Decididas	3263	892	139	97		<b>4.391</b>
Pendientes	3.970	18.728	5.125			<b>27.823</b>
<b>mar-13</b>						
Decididas	2	958	424	162		<b>1.546</b>
Pendientes	5.581	22.078	7.174			<b>34.833</b>
<b>abr-13</b>						
Decididas	10	15.801	757	782		<b>17.350</b>
Pendientes	6.899	10.233	14.592			<b>31.724</b>
<b>may-13</b>						
Decididas	846	6696	1.665	2.323		<b>11.530</b>
Pendientes	7.960	8.926	25.945			<b>42.831</b>
<b>jun-13</b>						
Decididas	1613	4469	1.762	5.218		<b>13.062</b>
Pendientes	8.110	9.580	32.834			<b>50.524</b>
<b>jul-13</b>						
Decididas	2616	4953	4.693	6.423		<b>18.685</b>
Pendientes	6.899	8.634	34.797			<b>50.330</b>
<b>ago-13</b>						
Decididas	1.217	6.362	2.980	3.693		<b>14.252</b>
Pendientes	7.329	7.762	44.589			<b>59.680</b>
<b>sep-13</b>						
Decididas	529	5.852	2.383	2.083		<b>10.847</b>
Pendientes	8.370	7.240	55.089			<b>70.699</b>
<b>oct-13</b>						
Decididas	866	5.387	3.014	4.147		<b>13.414</b>
Pendientes	9.060	9.406	66.634			<b>85.100</b>
<b>nov-13</b>						
Decididas	686	5.446	2.415	2.744	3.383	<b>14.674</b>
Pendientes	10.155	11.285	38.787	37.341		<b>97.568</b>

	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	Otras solicitudes
<b>dic-13</b>						
Decididas	471	4.315	2.521	4.799	343	<b>12.449</b>
Pendientes	11.185	12.719	41.347	39.467		<b>104.718</b>
<b>ene-14</b>						
Decididas	185	4.647	7.718	1.039		<b>13.589</b>
Pendientes	12.558	14.475	42.711	42.092		<b>111.836</b>
<b>feb-14</b>						
Decididas	2156	7.356	9.586	797	803	<b>20.698</b>
Pendientes	12.010	16.330	44.627	45.899		<b>118.866</b>
Tramites en proceso de validación*		413	3	10		<b>426</b>
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>14.558</b>	<b>74.749</b>	<b>40.157</b>	<b>34.363</b>	<b>4.529</b>	<b>168.356</b>

### Panel C. Total de trámites por término

	En termino	Fuera de término	TOTAL
<b>Acumulado a Enero 31 de 2013</b>			
Decididas	8.512	153	<b>8.665</b>
Pendientes		0	<b>69.178</b>
<b>feb-13</b>			
Decididas	4.592	2.545	<b>7.137</b>
Pendientes		0	<b>78.315</b>
<b>mar-13</b>			
Decididas	11.318	2.790	<b>14.108</b>
Pendientes		0	<b>81.646</b>
<b>abr-13</b>			
Decididas	17.161	9.555	<b>26.716</b>
Pendientes		0	<b>76.903</b>
<b>may-13</b>			
Decididas	12.932	9.274	<b>22.206</b>
Pendientes		0	<b>86.239</b>
<b>jun-13</b>			
Decididas	12.484	9.210	<b>21.694</b>
Pendientes		0	<b>91.217</b>

	En termino	Fuera de término	TOTAL
<b>jul-13</b>			
Decididas	14.413	14.392	<b>28.805</b>
Pendientes		0	<b>86.187</b>
<b>ago-13</b>			
Decididas	11.002	13.992	<b>24.994</b>
Pendientes		0	<b>93.599</b>
<b>sep-13</b>			
Decididas	12.908	7.081	<b>19.989</b>
Pendientes		0	<b>103.687</b>
<b>oct-13</b>			
Decididas	11.588	13.889	<b>25.477</b>
Pendientes		0	<b>115.397</b>
<b>nov-13</b>			
Decididas	9.335	11.873	<b>24.591</b>
Pendientes		0	<b>129.729</b>
<b>dic-13</b>			
Decididas	6.986	13.740	<b>21.069</b>
Pendientes		0	<b>140.924</b>
<b>ene-14</b>			
Decididas	6.203	16.869	<b>23.072</b>
Pendientes		0	<b>148.940</b>
<b>feb-14</b>			
Decididas	18.402	18.532	<b>37.737</b>
Pendientes		0	<b>157.277</b>
Tramites en proceso de validación*			
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>157.836</b>	<b>143.895</b>	<b>306.260</b>

Por otra parte, con el fin de dar respuesta al requerimiento del Auto 320 expedido por la Honorable Corte Constitucional, en el Cuadro 2 se presenta la desagregación mensual del sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, mediante la clasificación entre las decisiones que conceden y las que niegan una prestación pensional. En ese cuadro se muestra un total de 180.139 decisiones favorables, 104.649 casos negados que sumados a los 21.472 solicitudes gestionadas (la mayoría son casos radicados varias veces por el mismo ciudadano y a los cuales en todo caso debe darse respuesta) da el total de 306.260 decisiones. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 2)

**Capítulo 5.3 – Cuadro 2. Sentido de la decisión de las solicitudes atendidas radicadas ante  
Colpensiones  
Corte Febrero 28 de 2014**

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

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a Enero 31 de 2013	85	1.596	316	80	3.888	5.965
feb-13	2.914	850	63	98	1.877	5.802
mar-13	1	894	272	694	6.788	8.649
abr-13	7	15.560	440	1.479	4.811	22.297
may-13	723	6.287	630	1.922	6.781	16.343
jun-13	1.375	3.491	596	1.082	5.346	11.890
jul-13	2.282	4.479	695	916	5.802	14.174
ago-13	1.118	5.635	379	1.079	5.546	13.757
sep-13	493	5.368	79	421	4.621	10.982
oct-13	748	4.885	316	1.297	5.548	12.794
nov-13	564	4.767	461	1.197	4.630	11.619
dic-13	382	3.844	570	1.060	6.685	12.541
ene-14	139	4.320	489	1.216	5.850	12.014
feb-14	1.962	7.063	643	986	10.658	21.312
<b>Total general</b>	<b>12.793</b>	<b>69.039</b>	<b>5.949</b>	<b>13.527</b>	<b>78.831</b>	<b>180.139</b>

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

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
Acumulado a Enero 31 de 2013	13	29	177	14	2.452	2.685
feb-13	337	56	15	23	867	1.298
mar-13	1	71	181	132	4.949	5.334
abr-13	3	334	457	271	2.919	3.984
may-13	116	589	610	269	3.518	5.102
jun-13	229	1.315	756	389	6.179	8.868
jul-13	340	1.341	1.142	1.134	8.830	12.787
ago-13	315	1.321	589	681	6.383	9.289
sep-13	267	651	104	383	5.620	7.025

Mes	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
oct-13	167	1.041	436	911	7.695	10.250
nov-13	154	1.159	442	737	4.779	7.271
dic-13	99	945	433	1.094	4.341	6.912
ene-14	37	1.006	622	1.172	6.589	9.426
feb-14	190	646	356	1.245	11.981	14.418
<b>Total general</b>	<b>2.268</b>	<b>10.504</b>	<b>6.320</b>	<b>8.455</b>	<b>77.102</b>	<b>104.649</b>

En relación con la orden impartida por la H. Corte en los numerales i) y iv) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, es pertinente manifestar que en lo referente a la tipificación de causales en caso de negación, se ha venido adelantado un desarrollo tecnológico en el automático liquidador de pensiones para determinar las consultas necesarias para establecer esta clasificación. El desarrollo está en prueba y en el mes de marzo se continuarán adelantando los respectivos ajustes a los aplicativos para que a partir de abril se pueda iniciar el registro en una causales previamente tipificadas. Respecto de la información acumulada se requiere un trabajo extenso de cerca de 2 meses para obtener un resultado coherente.

Las reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 98,6% de las mismas corresponde a recursos y los demás tipos de solicitudes alcanzan el 1,4%, representadas por 101 indemnizaciones, 4 solicitudes de pensión de invalidez, 14 de sobrevivientes y 520 de vejez. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 3).

### Capítulo 5.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de las Reliquidaciones Pendientes en el día a día Corte Febrero de 2014

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
Acumulado a Enero 31 de 2013	3			112	529	644
feb-13	2		2	84	353	441
mar-13	2			114	592	708
abr-13	1	1		121	1.197	1.320
may-13	8		2	61	1.460	1.531
jun-13	4		1	3	1.726	1.734
jul-13	17		3	6	4.280	4.306
ago-13	17		1	2	3.765	3.785
sep-13	9		1	1	5.104	5.115
oct-13	26	1		1	5.349	5.377
nov-13				2	4.236	4.238

Riesgo	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Recursos	Total
dic-13	1	1	1	4	4.688	4.695
ene-14	8	1	3	7	5.938	5.957
feb-14	3			2	6.053	6.058
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>520</b>	<b>45.270</b>	<b>45.909</b>

### 5.3.2. Recursos administrativos

Respecto a los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales de Colpensiones, el número de decisiones alcanza la cantidad de 66.586, de los cuales el 39,69% corresponde a reliquidaciones, el 45,59% a pensiones de vejez y el restante 14,72% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 26.428 reliquidaciones, 30.355 de vejez, 3.947 de sobrevivientes, 2.958 de invalidez, 2.191 de indemnizaciones y 707 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede ver la producción mensual (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4).

Uno de los aspectos de análisis más importantes referente a la decisión de los recursos de reposición y apelación presentados por los ciudadanos es el referente a la cantidad de decisiones en las que se cambia el sentido, dado que puede ser un indicador importante de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomando este tipo de decisiones. Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 62.390<sup>64</sup> recursos únicos<sup>65</sup>, de los cuales en 20.835 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial, lo que significa en promedio un 33.39%. (Ver Capítulo 5.3 - Cuadro 4)

<sup>64</sup> Esta cifra incluye 61.982 recursos de día a día y 408 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>65</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 recurso de reposición y apelación.

**Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día  
Corte Febrero de 2014**

**Panel A. Total de Recursos resueltos**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a Enero 2013		3	12	3	83	52	153
Febrero 2013	2	9	4	7	117	85	224
Marzo 2013		7	40	19	358	147	571
Abril 2013		49	174	53	481	728	1.485
Mayo 2013	2	87	199	74	1.303	1.705	3.370
Junio 2013	13	128	189	145	1.287	1.521	3.283
Julio 2013	48	267	500	483	3.395	5.416	10.109
Agosto 2013	254	172	257	269	2.028	3.045	6.025
Septiembre 2013	251	83	69	201	1.779	1.806	4.189
Octubre 2013	66	199	199	406	2.144	3.558	6.572
Noviembre 2013	44	171	227	284	1.689	2.457	4.872
Diciembre 2013	13	162	197	409	1.740	4.334	6.855
Enero 2014	5	618	672	658	5765	913	8.631
Febrero 2014	9	236	219	936	8186	661	10.247
<b>Total</b>	<b>707</b>	<b>2.191</b>	<b>2.958</b>	<b>3.947</b>	<b>30.355</b>	<b>26.428</b>	<b>66.586</b>

**Panel B. Recursos que modifican el sentido de la decisión**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a Enero 2013		3		1	20	3	27
Febrero 2013	1	2	1	1	33	20	58
Marzo 2013		4	11	7	65	39	126
Abril 2013		24	27	19	150	111	331
Mayo 2013	2	57	45	29	479	254	866
Junio 2013	9	68	37	58	447	254	873
Julio 2013	30	155	111	169	1.160	1.051	2676
Agosto 2013	85	101	51	69	669	753	1728
Septiembre 2013	99	40	14	54	527	438	1172
Octubre 2013	32	77	62	131	571	953	1826
Noviembre 2013	15	67	72	103	624	644	1525
Diciembre 2013	6	58	65	91	675	2.631	3526
Enero 2014	3	376	228	233	1642	324	2806
Febrero 2014	2	134	96	331	2477	255	3295
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>1.166</b>	<b>820</b>	<b>1.296</b>	<b>9.539</b>	<b>7.730</b>	<b>20.835</b>



### Panel C. Recursos que confirman el sentido de la decisión

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones	Total
Acumulado a Enero 2013	0	0	4	0	26	40	<b>70</b>
Febrero 2013	1	5	2	2	50	58	<b>118</b>
Marzo 2013	0	2	16	10	205	84	<b>317</b>
Abril 2013	0	13	72	23	195	526	<b>829</b>
Mayo 2013	0	23	78	30	497	1189	<b>1817</b>
Junio 2013	3	39	102	76	695	1127	<b>2042</b>
Julio 2013	12	116	321	277	1943	3900	<b>6569</b>
Agosto 2013	151	75	172	194	1306	1987	<b>3885</b>
Septiembre 2013	132	60	50	168	1171	1075	<b>2656</b>
Octubre 2013	31	134	130	270	1484	2343	<b>4392</b>
Noviembre 2013	27	113	140	197	1082	1631	<b>3190</b>
Diciembre 2013	7	101	123	309	1026	1666	<b>3232</b>
Enero 2014	2	236	430	402	4016	577	<b>5663</b>
Febrero 2014	7	99	122	583	5573	391	<b>6775</b>
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>1.016</b>	<b>1.762</b>	<b>2.541</b>	<b>19.269</b>	<b>16.594</b>	<b>41.555</b>

Durante el mes de diciembre de 2013 se logró que, después de múltiples validaciones, algunos recursos fueran procesados por vía automática, en particular aquellos casos en que por mejoras de la información, particularmente en la historia laboral, produjeran decisiones favorables al ciudadano, por ello se observa una variación importante en el comportamiento normal observado hasta esa fecha que estaba cerca del 30%.

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos de pensión, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i) y iv) fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013, es necesario anotar que esta es una clasificación que no existe hoy en los Sistemas de Información de Colpensiones, por lo que se están realizando los desarrollos tecnológicos necesarios y la información estará disponible desde el momento en que el cambio entre a producción. La fecha estimada de inicio de captura de esta información es el 14 de marzo de 2014.

Es de resaltar, de todas maneras, que un cambio de decisión no implica necesariamente que la calidad del acto administrativo inicial no fuera la adecuada. Algunos recursos pueden generar el cambio gracias a nuevas pruebas que aporta el ciudadano.

Por otra parte, a continuación se incluye el detalle por riesgo de los recursos interpuestos por los ciudadanos pendientes de decisión, que alcanzan la cantidad de 89.900. En un 66,90% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33,10% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes. Desde el punto de vista de los tipos de riesgo sobre lo que se interponen los recursos el 72,04% corresponden a prestaciones de vejez y 27,96% a los demás riesgos (Ver Capítulo 5.3 – cuadro 5).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 5. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo  
Corte al 28 de febrero de 2014**

**Panel A. Contra decisión concede prestación pensional**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>9</b>	<b>612</b>	<b>333</b>	<b>11.701</b>	<b>1.624</b>	<b>14.279</b>
1 mes	10	507	226	9.650	1.652	12.045
2 meses	4	328	114	5.243	1.328	7.017
3 meses	2	313	79	4.918	1.478	6.790
4 meses	1	220	70	4.276	1.217	5.784
5 meses		122	58	4.709	1.314	6.203
6 meses	1	55	32	2.515	310	2.913
7 meses	2	78	35	1.367	147	1.629
8 meses	1	74	43	1.330	89	1.537
9 meses		10	218	631	29	888
10 meses	1	10	70	421	25	527
11 meses		8	6	274	1	289
12 meses		5	5	140	6	156
13 meses			1	59	3	63
14 meses				24		24
<b>Total vencidos</b>	<b>22</b>	<b>1.730</b>	<b>957</b>	<b>35.557</b>	<b>7.599</b>	<b>45.865</b>
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>2.342</b>	<b>1.290</b>	<b>47.258</b>	<b>9.223</b>	<b>60.144</b>

### Panel B. Contra decisión que niega una prestación pensional

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>421</b>	<b>486</b>	<b>2.381</b>	<b>8.892</b>	<b>894</b>	<b>13.074</b>
1 mes	491	122	1.681	4.044	354	6.692
2 meses	221	36	1.156	2.050	299	3.762
3 meses	77	20	906	880	164	2.047
4 meses	50	16	675	491	80	1.312
5 meses	25	10	516	427	63	1.041
6 meses	42	7	345	185	21	600
7 meses	26	5	228	160	8	427
8 meses	13	14	171	158	11	367
9 meses	18	4	79	81		182
10 meses	4	1	58	52	1	116
11 meses	4	1	23	41		69
12 meses	1		12	19		32
13 meses			9	13		22
14 meses	1	1	2	9		13
<b>Total vencidos</b>	<b>973</b>	<b>237</b>	<b>5.861</b>	<b>8.610</b>	<b>1.001</b>	<b>16.682</b>
<b>Total general</b>	<b>1.394</b>	<b>723</b>	<b>8.242</b>	<b>17.502</b>	<b>1.895</b>	<b>29.756</b>

### 5.3.3. Trámites fuera de término pendientes de resolver

Del total de 463.536<sup>66</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 28 de febrero de 2014, el 38.27% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 61.72% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total de 306.260 solicitudes resueltas 157.836 fueron en término y 143.895 fuera de término. (Ver capítulo 5.3 – Cuadro 6).

<sup>66</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 28 de febrero de 2014 se registran un acumulado de 463.536 trámites, de los cuales 10.957 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 452.579 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

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

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas				Pendientes por resolver		
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	A término	Fuera de Término
Reconocimiento de Prestaciones	176.969	138.985	75.706	59.320	3.959	37.985	23.376	14.609
Pensión de invalidez	11.085	8.177	5.111	2.812	254	2.908	2.512	396
Pensión de sobrevivientes	30.826	19.585	2.836	16.016	733	11.241	3.200	8.041
Pensión de Vejez	135.058	111.223	67.759	40.492	2.972	23.836	17.664	6.172
Otras solicitudes	286.567	167.275	82.130	84.575	570	119.292	44.311	74.981
Auxilios funerarios	26.727	14.717	4.318	10.238	161	12.010	3.255	8.755
Indemnizaciones	92.077	75.334	54.519	20.755	60	16.743	13.671	3.072
Recursos	86.028	41.398	14.965	26.084	349	44.630	14.994	29.636
Reliquidaciones	81.735	35.826	8.328	27.498		45.909	12.391	33.518
<b>TOTAL</b>	<b>463.536</b>	<b>306.260</b>	<b>157.836</b>	<b>143.895</b>	<b>4.529</b>	<b>157.277</b>	<b>67.687</b>	<b>89.590</b>

El Cuadro 7 presenta el total de trámites día a día de Colpensiones pendientes por responder que se encuentran fuera de término. Como se observa, adicional a los 89.590 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 28 de febrero de 2014 se tienen 26.691 solicitudes pendientes de corrección de historia laboral fuera de término, y 69.421 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 7)

**Capítulo 5.3 – Cuadro 7. Trámites radicados antes de Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a Febrero de 2014**

Trámites vencidos	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Total Trámites de Reconocimiento	Historia Laboral	PQRS*
1 mes	6.988	328	2.922	3.738	2.627	1.913	9.936	8.839	30.303	19.002	27.427
2 meses	2.179	30	1423	726	1.217	502	5.450	5.349	14.697	6.469	4.482
3 meses	1.416	13	1062	341	1.109	229	3.952	4.909	11.615	504	5.646
4 meses	1.221	2	1044	175	1.224	104	3.134	3.970	9.653	226	5.622
5 meses	1033	8	758	267	1132	101	3.167	4.149	9.582	109	5.268
6 meses	688	6	415	267	862	90	1.728	1.909	5.277	138	4.400
7 meses	321	1	171	149	371	57	655	1515	2.919	204	4.378
8 meses	238	4	88	146	137	27	707	1289	2.398	39	4.592
9 meses	194	3	44	147	20	12	478	657	1361		4.124
10 meses	113	1	44	68	30	6	255	412	816		864
11 meses	129		36	93	10	23	90	284	536		1.215
12 meses	67		12	55	1	8	48	149	273		1.193
13 meses	8		8		6		22	63	99		162
14 meses	0								0		18
15 meses	14		14		9		14	24	61		23
16 meses											7
<b>Total</b>	<b>14.609</b>	<b>396</b>	<b>8.041</b>	<b>6.172</b>	<b>8.755</b>	<b>3.072</b>	<b>29.636</b>	<b>33.518</b>	<b>89.590</b>	<b>26.691</b>	<b>69.421</b>

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

Como se ha mencionado en los informes anteriores, Colpensiones adelanta corrección de historia laboral en dos frentes: (i) Solicitudes de correcciones de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); y (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la repesa del ISS.

Para el cierre del 28 de febrero de 2014, Colpensiones informa a la H. Corte que se efectuó la corrección de 24.521 historias laborales, de las cuales: i) 17.957 fueron radicadas ante Colpensiones; y ii) se procesaron y ajustaron 6.564 historia laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales.

##### **5.4.1. Corrección de Historias Laborales para reconocimiento de la repesa del ISS**

Como se ha mencionado en los informes anteriores, Colpensiones adelanta la corrección de historias laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales. Como se observa en el Cuadro 1 de esta sección, al corte del 28 de febrero del 2014, el porcentaje de cumplimiento alcanzado corresponde al 99% del total de casos adicionales entregados por el ISS en L. el mes anterior. (Ver capítulo 5.4 – cuadro 1).

En el presente informe se señala a la H. Corte el estado de la corrección de las historias laborales de todos los grupos pertenecientes al escenario 7 (207.388 solicitudes). Del total de 17.284 solicitudes entregadas en enero, quedan pendientes 1.645, a las cuales se les dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento en el mes de marzo.

## Capítulo 5.4 – Cuadro 1. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa)

Corte Febrero de 2014

### Panel A – Resumen por Grupos

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb. 28/2014		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>TOTAL</b>	<b>207.388</b>	<b>190.035</b>	<b>17.353</b>	<b>199.179</b>	<b>8.209</b>	<b>205.743</b>	<b>1.645</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 1</b>									<b>Mar.31</b>
	<b>54.326</b>	<b>49.000</b>	<b>5.326</b>	<b>51.546</b>	<b>2.780</b>	<b>53.708</b>	<b>618</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 2</b>									<b>Mar.31</b>
	<b>12.498</b>	<b>12.151</b>	<b>347</b>	<b>12.351</b>	<b>147</b>	<b>12.459</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 3</b>									<b>Mar.31</b>
	<b>22.796</b>	<b>20.928</b>	<b>1.868</b>	<b>22.643</b>	<b>153</b>	<b>22.759</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>									<b>Mar.31</b>
	<b>117.768</b>	<b>107.956</b>	<b>9.812</b>	<b>112.639</b>	<b>5.129</b>	<b>116.817</b>	<b>951</b>	<b>99%</b>	

### Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb. 28/2014		Avance	Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes		
<b>Grupo 1</b>									<b>Mar.31</b>
Mayores de 74 años	5.385	4.052	1.333	4.761	624	5.316	69	<b>99%</b>	
Invalidez	4.397	4.005	392	4.193	204	4.333	64	<b>99%</b>	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	23.900	21.749	2.151	22.793	1.107	23.625	275	<b>99%</b>	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.473	13.672	801	13.989	484	14.429	44	<b>100%</b>	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1327	859	468	1049	278	1164	163	<b>88%</b>	
Sin Información	4.844	4.663	181	4.761	83	4.841	3	<b>100%</b>	
<b>Total</b>	<b>54.326</b>	<b>49.000</b>	<b>5.326</b>	<b>51.546</b>	<b>2.780</b>	<b>53.708</b>	<b>618</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 2</b>									<b>Mar.31</b>
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3	8.396	8.078	318	8.263	133	8.357	39	<b>100%</b>	

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014		Corte Feb. 28/2014		Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	
últimos meses								
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.102	4.073	29	4.088	14	4.102	0	100%
<b>Total</b>	<b>12.498</b>	<b>12.151</b>	<b>347</b>	<b>12.351</b>	<b>147</b>	<b>12.459</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 3</b>								<b>Mar.31</b>
Afiados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses								
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	11.309	9.870	1.439	11.309	0	11.309	0	100%
<b>Total</b>	<b>22.796</b>	<b>20.928</b>	<b>1.868</b>	<b>22.643</b>	<b>153</b>	<b>22.759</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>								<b>Mar.31</b>
Reliquidaciones	101.423	92.735	8.688	96.805	4.618	100.597	826	99%
Indemnizaciones Sustitutivas	16.345	15.221	1.124	15.834	511	16.220	125	99%
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>117.768</b>	<b>107.956</b>	<b>9.812</b>	<b>112.639</b>	<b>5.129</b>	<b>116.817</b>	<b>951</b>	<b>99%</b>

#### 5.4.2. Corrección mensual de Historias Laborales

La evolución de la corrección de historia laboral muestra claramente que el proceso de automatización de la depuración de las bases de datos ha generado avances importantes sobre la corrección de historias laborales y su atención oportuna, contando a la fecha con el desarrollo de nuevas estrategias de actualización de las historias de los afiliados que aún no han realizado una solicitud de manera proactiva, lo que permitirá atender los procesos diarios con mayor solvencia y dedicación, ofreciendo a nuestra ciudadanía mejores procesos e información cada día más veraz.

Respecto a la atención integral de corrección de las historias laborales que se deben realizar para asegurar el proceso de reconocimiento, tal como se mencionó en el apartado anterior, se han



recibido para corrección de historia un total de 207.388 solicitudes, de las cuales están pendientes por atender 1.645 al 28 de febrero de 2014. De los 17.284 expedientes de reconocimientos adicionales entregados en el mes de enero por el ISS en L. se han resuelto 15.708 al corte de este informe, para un avance total del 99%.

En relación a peticiones realizadas a Colpensiones, se informa a la H. Corte que se han recibido un total de 341.406 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 22.705 fueron radicadas en el mes de febrero de 2014. Durante el mes de febrero, se atendieron 17.957 correcciones de historia, y al corte de este informe están pendientes de corregir 26.691 solicitudes radicadas ante Colpensiones.

Finalmente, se evidencia a la H. Corte Constitucional que se ha recibido un total de 746.721 solicitudes de corrección de historia laboral, entre Represa del ISS, correcciones de historia necesarias para reconocimiento y radicaciones ante Colpensiones. De estas 105.052 se recibieron en 2012, 576.217 en 2013, y 65.452 en 2014. Adicionalmente, desde su entrada en operación Colpensiones ha resuelto un total de 718.385, quedando pendiente por resolver un total de 28.336 solicitudes al corte. Sólo en el 2014, se han atendieron 45.406, para un avance acumulado de 96% al cierre de informe.

El Cuadro 2 presenta la corrección mensual de historias laborales, incluyendo el ingreso de solicitudes, la atención y las solicitudes pendientes por atender mes a mes, tanto de expedientes de reconocimiento de la represa del ISS, como de Colpensiones. (Ver Capítulo 5.4 – cuadro 2)

**Capítulo 5.4 – Cuadro 2. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral  
Corte a Febrero de 2014**

	Acumulado a Ene. 31 -13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Represa ISS</b>														
Entregadas por el ISS en el mes	0	97.983	19.136	0	0	0	17.455	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>														
Acumulado recibidas del ISS	63.353	161.336	180.472	180.472	180.472	180.472	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927	197.927
Decididas durante el mes	5.305	615	866	9.132	12.320	2.832	980	42.236	58.459	33.555	27.892	3.735	0	0
Por decidir al corte	58.048	155.416	173.686	164.554	152.234	149.402	165.877	123.641	65.182	31.627	3.735	0	0	0
<b>Para reconocimiento represa ISS</b>														

	Acumulado a Ene. 31 -13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	0	0	0	0	98.967	41.771	40.167	8.989	0	210	17.284	0
<b>Total</b>														
Acumulado recibidas del ISS	0	0	0	0	0	0	98.967	140.738	180.905	189.894	189.894	190.104	207.388	207.388
Decididas durante el mes	0	0	0	0	0	0	36.425	59.215	44.349	33.736	10.032	6.278	9.144	6.564
Por decidir al corte	0	0	0	0	0	0	62.542	45.098	40.916	16.169	6.137	69	8.209	1.645
<b>Colpensiones</b>														
<b>Nuevas</b>														
Radicaciones en el mes	39.036	17.716	26.597	22.827	20.665	16.903	30.797	18.663	15.511	25.779	6.588	26.110	25.463	22.705
Total radicadas	65.082	82.798	109.395	132.222	152.887	169.790	200.587	219.250	234.761	260.540	267.128	293.238	318.701	341.406
Decididas durante el mes	9.514	2.744	3.521	10.357	4.923	4.296	24.689	10.518	20.112	35.436	77.190	81.717	11.741	17.957
Por decidir al corte	55.568	70.540	93.616	106.086	121.828	134.435	140.543	148.688	144.087	134.430	63.828	8.221	21.943	26.691
<b>Total Mensual</b>														
Entregadas en el mes	39.036	115.699	45.733	22.827	20.665	16.903	147.219	60.434	55.678	34.768	6.588	26.320	42.747	22.705
Total Acumulado	128.435	244.134	289.867	312.694	333.359	350.262	497.481	557.915	613.593	648.361	654.949	681.269	724.016	746.721
Decididas durante el mes	14.819	3.359	4.387	19.489	17.243	7.128	62.094	111.969	122.920	102.727	115.114	91.730	20.885	24.521
Por decidir al corte	113.616	225.956	267.302	270.640	274.062	283.837	368.962	317.427	250.185	182.226	73.700	8.290	30.152	28.336

#### 5.4.3. Variaciones en la cantidad de semanas que presentan las historias laborales

Las Historias Laborales son actualizadas en el sistema de información de Colpensiones, por los pagos que realizan los aportantes a través de la autoliquidación y planillas PILA, las cuales se van procesando de manera diaria en los aplicativos de Colpensiones. Sin embargo, estas planillas, que regularmente están compuestas por el número total de afiliados al sistema general de pensiones que laboran con cada patrono, presentan inconsistencias a causa de las deficiencias en las validaciones que los operadores de información mantienen en sus mallas de validación<sup>67</sup> o en algunas ocasiones por errores registrados por los empleadores. Esto genera para el afiliado una serie de inconsistencias como la no imputación de pagos, por lo cual la historia laboral no registra

<sup>67</sup> Las mallas de validación las reglas básicas que debe contener la información recibida de los empleadores o aportantes por parte de los operadores de información

los ciclos aportados, y en la medida que los afiliados observan alguna irregularidad en su historia solicitan a Colpensiones la corrección respectiva. La corrección se realiza de acuerdo con la idoneidad de los soportes o documentos remitidos tanto por el ciudadano como por el trabajador.

Según lo mencionado, una vez se realiza el proceso de corrección de historia laboral solicitada por el afiliado, mediante el uso de los aplicativos destinados por Colpensiones para esta gestión y tal como está concebido el sistema de información: (i) el proceso toma la planilla que es sujeta de corrección, (ii) la borra del sistema en su totalidad, (iii) ejecuta la corrección a que haya lugar, y (iv) la vuelve a imputar<sup>68</sup>.

Es importante resaltar que este proceso solamente imputa de manera completa la historia laboral del afiliado al que se le aplicó la corrección, quedando las demás cédulas que conforman esa o esas planillas en un estado de “pagos en proceso de verificación”, y en consecuencia no se ven reflejadas la totalidad de las semanas cotizadas de los demás afiliados de esa planilla para el periodo de cotización corregido. Esto no implica la pérdida de información, y es subsanada una vez estos consultan su historia laboral por cualquiera de los diferentes canales de servicio de Colpensiones (Internet, Intranet).

En ese instante, el sistema efectúa la ejecución de procedimientos internos de actualización de la historia laboral en las bases de datos para los periodos de cotización post 95 y tiempos tradicionales 67-94, momento en el cual se actualiza cada una de las historias laborales que componían esa o esas planillas que fueron sometidas al proceso de corrección de historia laboral.

En resumen, el proceso de reimputación de historia laboral, ocasionado por correcciones efectuadas sobre un afiliado en particular, actualiza la historia laboral de dicho afiliado y deja sin modificación, pero listas para el recálculo cuando se requiere, las historias laborales de los demás afiliados incluidos en la misma planilla.

Por otra parte, el proceso del liquidador pensional toma la historia laboral directamente de las tablas de base de datos y no genera la consulta mencionada, por lo cual en ocasiones el liquidador solamente carga las semanas que no habían sido afectadas por el movimiento de las planillas producto de otras correcciones, y no carga entonces las semanas restantes, ya que se encontraban

---

<sup>68</sup> Corresponde a la aplicación de las sumas recibidas como cotizaciones por lo aportantes, según las prioridades u orden legal establecido

pendientes de actualización, situación que esta siendo controlada por Colpensiones a través de los siguientes procesos:

1. Proceso masivo de actualización de historia laboral, mediante el cual antes de que una historia laboral sea ejecutada por el liquidador se surte el proceso de actualización para todas las historias laborales que van a ser objeto de decisión.
2. A los analistas de reconocimiento se les asignó usuario de consultas con categoría de ejecutor sobre la historia laboral unificada en intranet, para que en el momento de cargar la historia laboral y antes de iniciar el proceso de decisión valide las semanas cargadas en el liquidador frente a las semanas que se encuentran reflejadas en el sistema de Historia Laboral, ejecutando automáticamente mediante la consulta la activación de los procedimientos de actualización pertinentes.
3. Se está implementando en los procesos automáticos de reconocimiento, la actualización inmediata de la historia laboral de los afiliados, con el fin de que esta muestre la totalidad de las semanas cotizadas por el ciudadano, evitando el recálculo actual de semanas por el proceso manual de consulta y garantizando de esta manera el cargue de la totalidad de las semanas en el proceso de liquidación pensional.

## **6. Otros trámites, peticiones o reclamos**

### **6.1. Cumplimiento de acciones de tutela**

#### **6.1.1. Identificación y avance en la atención de tutelas**

La gestión de tutelas por Colpensiones en cumplimiento de los Autos 110, 182, 202, 276 y 320 de 2013 ha sido efectiva en la medida que el acumulado de tutelas resueltas de fondo es considerable si se tiene en cuenta que se inició con una línea de base de 96.222 y, al 28 de febrero de 2014, esta cifra se ha incrementado a 124.965 tutelas. Como se podrá ver en esta sección, de este número se han atendido a la fecha de corte del presente informe 93.210 tutelas.

No obstante lo anterior, es importante manifestar que persiste y se incrementa el nivel de dificultad en la atención de los saldos restantes de tutelas debido a complejas problemáticas compuestas por factores externos que impiden una atención de fondo.

Entre estos factores se encuentran la falta de expedientes, dificultades en la consecución de las sentencias para cumplir relacionadas con una acción de tutela. Estos aspectos se verán con en detalle mas adelante.

En este orden de ideas, esta sección presenta dos tópicos importantes que se refieren (i) a la atención efectiva de tutelas y el avance positivo desde el IP1 hasta febrero 28 de 2014 y (ii) que la gestión de tutelas de fondo se encuentra permeado por la problemática relativa a la información y documentación básica que antes ya se comentó.

Para desarrollar estos tópicos, en este capítulo desarrollará los siguientes temas, los cuales han sido además solicitados por la H. Corte Constitucional: (i) el avance en la atención de tutelas durante el mes de febrero de 2014, incluyendo datos sobre la notificación de actos administrativos por los cuales se cumple la tutela así como su respectivo ingreso en nómina; (ii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión; (iii) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes, y (iv) los avances y resultados del plan de acción que se viene implementado.

En el Cuadro 1 de este capítulo se muestra los avances mes a mes, de las tutelas tomando como línea de base 96.222 tutelas a septiembre de 2013. Con corte a 28 de febrero de 2014 el total

acumulado asciende a 124.965. Comparada esta cifra con la cifra reportada en el IP7, se advierte un incremento de 7.268, toda vez que para el mes de enero de 2014 el total acumulado era de 117.965<sup>69</sup>.

En este mismo Cuadro 1 se podrá ver el inventario total de tutelas. Para lograr un mejor entendimiento este ha dividido la información en dos paneles. El Panel A, muestra la evolución de las acciones de tutela en grupos de prioridad y el Panel B contiene la progresión de acciones de tutela por instancia procesal.

El Panel A señala las acciones de tutela notificadas a la entidad desde el mes de septiembre de 2013 hasta el mes de febrero de 2014 discriminadas por grupos de prioridad. Se puede observar que en el mes de septiembre de 2013, donde se toma la línea de base de 96.222 tutelas, 27.752 pertenían a Grupo 0 (trámites exclusivamente de Colpensiones) y, para febrero de 2014 esta cifra se incrementó a 34.862, es decir, en seis (6) meses de operación se reportaron 7.110 acciones de tutela originadas en tramites de Colpensiones. Para el Grupo 1 se inició con una base de 6.660 y para febrero de 2014 se registran 13.982. Esto indica un crecimiento importante de acciones de tutela del Grupo 1 sin que actualmente exista amparo constitucional para el efecto.

El grupo 2 inició con una base de 2.266 en septiembre de 2013, ahora registra un acumulado de 3.221 al mes de febrero de 2014. En el grupo 3 se tuvo como línea de base 3.036 en el mes de septiembre de 2013 para registrar 4.554. El grupo 4 inició con una base de 17.797 al mes de septiembre de 2013 para registrar actualmente 23.806, lo que significa que para este grupo el incremento en el inventario de tutelas se representó 6.009 acciones de tutela adicionales con complejidades de solución cada vez mayores como la falta de expedientes y en cuanto que se trata de solicitudes pensionales que implican un análisis normativo y de pruebas mas específico i.e sentencias judiciales.

Estas cifras de grupos corroboran dos realidades importantes: (i) el universo de atención de tutelas no presenta un limite definido para su solución y (ii) que las acciones de tutela de “*represa ISS sin grupo identificado*” y “*sin expediente*” representan en este momento la mayor dificultad de cumplimiento.

---

<sup>69</sup> IP7, Capitulo 6.1 Cuadro 1. Evolución del Número de Tutelas Corte a Enero 31 de 2014. Pág 108

Las acciones de tutela “*represa ISS sin grupo identificado*” (es de anotar que de estas se cuenta con el expediente) ascienden a 16.418, y se trata de aquellas que por dificultades en el procesamiento de la información su proceso de clasificación en grupos de prioridad es mas complejo. Ello no implica que se vea comprometida su solución de fondo.

De otro lado el comportamiento de las tutelas “*sin expediente o sin pretensión identificada*”, es decir, aquellas cuya pretensión no ha podido ser determinada y que por ello no se puede saber si se requiere el expediente pensional u otro tipo de documentación para su solución de fondo<sup>70</sup>, muestra que es un universo fluctuante, en la medida, que si bien es cierto se ha disminuido de manera progresiva, también lo es que el continuo ingreso de tutelas con problemas de información v.g. datos básicos o sin documentación requerida que no permiten una de fondo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Panel A)

Ahora bien, el Cuadro 1 panel B señala la evolución de las acciones de tutela notificadas a Colpensiones por instancia procesal. En este panel es importante señalar en primer término que el ingreso o notificación de nuevas tutelas a Colpensiones en cualquier fecha, puede consistir en peticiones que correspondan a cualquiera de los grupos de prioridad previstos por la H. Corte Constitucional a través del Auto 110 de 2013, y en este sentido, la atención de tutelas por parte de Colpensiones se ha dirigido a avanzar hasta el punto en el que la solución y/o respuesta de fondo pueda lograrse de manera eficaz y dentro de los términos previstos por los jueces de la República.

En este orden de ideas, se observa que de una línea de base de 6.878 sanciones de tutela en el mes de septiembre de 2013, se pasa a 9.897 sanciones de tutelas notificadas con corte al 28 de febrero de 2014, es decir, en seis meses de operación se registraron 3.019 sanciones de tutela adicionales, de las cuales 549 se notificaron entre los meses de enero y febrero de 2014. Esto nos muestra que la atención de tutelas, a instancias de sanciones, presenta una disminución progresiva en cuanto que cada vez es menor la cantidad de sanciones.

De la misma manera se registran 52.640 tutelas en fase de desacato como dato acumulado con corte a febrero 28 de 2014, y su comportamiento es similar al registrado en las tutelas con fase de sanción en la medida que, partiendo de la línea base de 40.514, la cifra actual es de 52.640 desacatos. Es decir, que entre septiembre de 2013 y febrero de 2014 se registraron un total de

---

<sup>70</sup> Cuando se habla de que una tutela no tiene la pretensión, se trata de que los jueces o los accionantes solo allegan los oficios que comunican el fallo de tutela y en ellos no se puede determinar a que tipo de prestación o derecho pensional se debe atender.

12.126 tutelas en fase de descato, siendo importante señalar que entre el mes de enero y febrero de 2014 se registraron 3.015 nuevas tutelas en este estado. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Panel B)

Ahora bien, en cuanto al inventario de nuevas tutelas radicadas en Colpensiones muestra que durante el mes de febrero de 2014 fueron 7.268, frente a 4.748 tutelas notificadas en el mes de enero de 2014. Este hecho es relevante ya que se registran nuevas tutelas de grupo 1, sobre el cual no se cuenta con protección constitucional. Por otro lado, el constante incremento de nuevas acciones de tutela en las cuales no se puede identificar la pretensión y sin clausificación de grupo permiten informar a la H. Corte Constitucional que el cumplimiento de fondo de este tipo de peticiones representa la mayor complejidad para Colpensiones.

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1 Identificación de tutelas por Grupo de prioridad y por Instancia Procesal**  
**Panel A. Por Grupo de prioridad**

Grupo	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente o pretensión identificada	Total general
sep-13	27.752	6.660	2.266	3.036	17.797		38.711	<b>96.222</b>
oct-13	28.374	11.169	2.715	3.858	17.655	3.853	35.083	<b>102.707</b>
nov-13	29.412	11.544	2.850	4.019	18.181	3.744	38.284	<b>108.034</b>
dic-13	31.803	11.965	2.986	4.195	18.740	5.640	37.620	<b>112.949</b>
ene-14	32.984	13.586	3.152	4.427	22.998	15.257	25.293	<b>117.697</b>
feb-14	34.862	13.982	3.221	4.554	23.806	16.418	28.122	<b>124.965</b>

**Panel B. Por instancia procesal**

	Sanción	Descato	Tutelas	Total General
Línea de Base	6.878	40.514	48.830	<b>96.222</b>
oct-13	7.442	43.112	52.153	<b>102.707</b>
nov-13	7.991	45.118	54.925	<b>108.034</b>
dic-13	8.707	47.460	56.782	<b>112.949</b>
ene-14	9.348	49.625	58.724	<b>117.697</b>
feb-14	9.897	52.640	62.428	<b>124.965</b>

Por otro lado, en el Cuadro 2 – Panel A se informa sobre el estado actual de atención de tutelas entre los meses de septiembre de 2013 y febrero de 2014, en los cual se reafirman las observaciones anteriores. En este sentido, el Panel A señala que del Grupo 0 se han atendido 31.300 tutelas quedando un saldo de tan solo 3.562, lo cual significa que la gestión de tutelas por



trámites originados en Colpensiones ha sido cada vez más representativo, teniendo en cuenta que el esfuerzo de la entidad se ha concentrado en los casos de represa del ISS.

Del grupo 1 se ha atendido un total de 12.164 tutelas con un saldo pendiente de 1.818. Para el Grupo 2 se atendieron un total de 2.942 tutelas quedando un saldo de 279. En el Grupo 3 se registra un total de atención de 4.022 quedando un saldo de 422 y, para el grupo 4 se registra un atención de 16.620 quedando un saldo de 7.186.

Adicionalmente, respecto de tutelas con las que se cuenta con expediente pero no se ha logrado clasificar en grupo de prioridad se han atendido un total de 12.913 quedando un saldo de 3.505; y de las tutelas sin expediente, la gestión de Colpensiones ha permitido la atención de 13.949 quedando un saldo pendiente de solución de 14.173.

En síntesis, Colpensiones en la gestión de fondo de tutelas presenta un cuadro de atención de 93.910 quedando un saldo de 31.055 y resultando una atención durante el mes de febrero de 2014 equivalente a 6.948. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2. - Panel A)

De otra parte el Panel B del Cuadro 2 señala la evolución positiva en la atención de tutelas por grupos priorizados. Se registra que para la etapa de sanción de tutelas de Grupo 0 se inició con una línea de base de 2.024 para el mes de septiembre de 2013 y con corte a 28 de febrero de 2014 se registran 29. En desacato se inició con 4.295 y para febrero 28 de 2014 esta cifra fue disminuyendo progresivamente hasta 303. Para septiembre de 2013 se registraron 1.247 tutelas atendidas y con corte a 28 de febrero de 2014 ésta cifra responde a 861, y queda un saldo total por atender de 3.562 acciones de tutela por Grupo 0 que ha presentado un cuadro de atención que demuestra el avance en la eficacia de la gestión de tutelas por concepto de trámites originados en Colpensiones por cuanto el universo de atención es cada vez menor.

En lo que se refiere al Grupo 1 en fase de sanción atendida se informó la solución de fondo de 677 acciones de tutela en septiembre de 2013 para reportar a este corte un saldo de atención de 52, en fase de desacato se inició con 3.417 tutelas con solución de fondo para reportar a este corte un total de atención de 210, y en tutelas se inició con un registro de 364 para reportar un saldo de 367, siendo importante señalar que de éste grupo el saldo pendiente en total es de 1.818 considerando que el universo de peticiones se ha mantenido en un aumento constante, lo cual implica que aún hoy Colpensiones se notifica de tutelas por peticiones de Grupo 1 sin contar con protección constitucional y que los casos para resolver de fondo son casos difíciles debido a la

complejidad de acceso en la documentación básica para decisión i.e. expediente pensional y sentencias.

Respecto al Grupo 2 se registraron como línea de base 75 sanciones atendidas para reportar con corte a 28 de febrero de 2014 un total de 12, en fase de desacato se atendieron en el mes de septiembre de 2013 un total de 168 para reportar en este informe un total de 44, y en fase de tutela se atendieron en septiembre de 2013 un total de 77 para reportar en este informe un total de 57, y en este sentido, queda un saldo por atender de Grupo 2 que asciende a tan solo 279, hecho que demuestra un avance progresivo y ordenado de Colpensiones en la solución y cumplimiento de los Autos 110, 182, 202, 276 y 320 de 2013 pero cuya complejidad demuestra que la atención de casos de tutela se encuentra en una etapa de cierre en el que restan por atender los casos de mayor complejidad y que por lo tanto demandan mayor esfuerzo por parte de la entidad, ésta es la razón que explica la disminución en el índice de atención de fondo de tutelas entre septiembre de 2013 y febrero de 2014.

El Grupo 3 registró en septiembre de 2013 un total de 124 sanciones atendidas y para febrero de 2014 un total de 10, en fase de desacato se atendieron 316 en septiembre de 2013 y con corte a 28 de febrero de 2014 se registra una atención de 69, en relación con tutelas se atendieron en septiembre de 2013 un total de 114 y en febrero de 2014 un total de 115. En este sentido, la problemática de cumplimiento ligada a la información es evidente si se tiene en cuenta que para el grupo 3, en el mes de enero de 2014, se atendieron 681 y, en el mes de febrero de 2014, se registra la atención de 194.

El Grupo 4, en materia de sanciones se registra una atención para el mes de septiembre de 2103 de 445 y para febrero de 2014 un total de 113, en fase de desacato se atendieron en el mes de septiembre de 2013 un total de 1.236 y para el mes de febrero un total de 769, en fase de tutela se registró una atención de 390 para el mes de septiembre de 2013 y de 887 para el mes de febrero de 2014. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2 . Panel B)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 2 - Atención mensual de tutelas - Septiembre 2013 a Febrero 2014**
**Panel A. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad**

Tutelas Atendidas	Grupo 0 - Día a día	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4 - Corriente	Represa ISS sin grupo identificado	Sin expediente o pretensión identificada	Total general
<b>Tutelas identificadas</b>								
sep-13	7.566	4.458	320	554	2.071	1.532	2.285	18.786
oct-13	15.246	3.738	396	649	1.462	1.144	3.157	25.792
nov-13	3.113	1.945	1.543	1.100	4.394	441	5.756	18.292
dic-13	1.387	450	267	853	2.535	260	3.204	8.956
ene-14	2.156	825	268	681	3.913	1.727	5.566	15.136
feb-14	1.193	629	113	194	1.769	1.112	1.938	6.948
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>31.300</b>	<b>12.164</b>	<b>2.942</b>	<b>4.022</b>	<b>16.620</b>	<b>12.913</b>	<b>13.949</b>	<b>93.910</b>
<b>POR ATENDER</b>	<b>3.562</b>	<b>1.818</b>	<b>279</b>	<b>532</b>	<b>7.186</b>	<b>3.505</b>	<b>14.173</b>	<b>31.055</b>

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

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente o pretensión identificada	Total
<b>sep-13</b>								
Sanción	2.024	677	75	124	445	378	528	4.251
Desacato	4.295	3.417	168	316	1.236	970	848	11.250
Tutelas	1.247	364	77	114	390	184	909	3.285
<b>Total Atendidas</b>	<b>7.566</b>	<b>4.458</b>	<b>320</b>	<b>554</b>	<b>2.071</b>	<b>1.532</b>	<b>2.285</b>	<b>18.786</b>
<b>Por atender</b>	<b>13.662</b>	<b>2.217</b>	<b>1.948</b>	<b>2.482</b>	<b>14.022</b>	<b>-</b>	<b>43.105</b>	<b>77.436</b>
<b>oct-13</b>								
Sanción	229	56	75	48	167	19	284	878
Desacato	5.779	906	176	280	703	337	1.231	9.412
Tutelas	9.238	2.776	145	321	592	788	1.642	15.502
<b>Total Atendidas</b>	<b>15.246</b>	<b>3.738</b>	<b>396</b>	<b>649</b>	<b>1.462</b>	<b>1.144</b>	<b>3.157</b>	<b>25.792</b>
<b>Por atender</b>	<b>5.562</b>	<b>2.973</b>	<b>1.999</b>	<b>2.655</b>	<b>14.122</b>	<b>1.177</b>	<b>29.641</b>	<b>58.129</b>
<b>nov-13</b>								
Sanción	110	37	41	118	399	38	270	1013
Desacato	1.142	584	780	518	1.878	161	2.320	7.383
Tutelas	1.861	1.324	722	464	2.117	242	3.166	9.896
<b>Total Atendidas</b>	<b>3.113</b>	<b>1.945</b>	<b>1.543</b>	<b>1.100</b>	<b>4.394</b>	<b>441</b>	<b>5.756</b>	<b>18.292</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.621</b>	<b>1.433</b>	<b>566</b>	<b>1.739</b>	<b>10.261</b>	<b>642</b>	<b>26.902</b>	<b>45.164</b>
<b>dic-13</b>								
Sanción	37	20	11	37	182	26	193	506
Desacato	407	133	87	408	1.251	116	1.101	3.503
Tutelas	943	297	169	408	1.102	118	1.910	4.947
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.387</b>	<b>450</b>	<b>267</b>	<b>853</b>	<b>2.535</b>	<b>260</b>	<b>3.204</b>	<b>8.956</b>
<b>Por atender</b>	<b>4.208</b>	<b>1.402</b>	<b>434</b>	<b>1.062</b>	<b>8.279</b>	<b>2.027</b>	<b>23.711</b>	<b>41.123</b>

Instancia	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Represa ISS Sin Clasificar	Sin expediente o pretensión identificada	Total
<b>ene-14</b>								
Sanción	88	54	14	30	313	150	279	928
Desacato	516	230	86	288	1.638	704	1.581	5.043
Tutelas	1.552	541	168	363	1.962	873	3.706	9.165
<b>Total Atendidas</b>	<b>2.156</b>	<b>825</b>	<b>268</b>	<b>681</b>	<b>3.913</b>	<b>1.727</b>	<b>5.566</b>	<b>15.136</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.221</b>	<b>2.051</b>	<b>323</b>	<b>599</b>	<b>8.147</b>	<b>3.538</b>	<b>12.856</b>	<b>30.735</b>
<b>feb-14</b>								
Sanción	29	52	12	10	113	68	79	363
Desacato	303	210	44	69	769	501	614	2.510
Tutelas	861	367	57	115	887	543	1.245	4.075
<b>Total Atendidas</b>	<b>1.193</b>	<b>629</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>1.769</b>	<b>1.112</b>	<b>1.938</b>	<b>6.948</b>
<b>Por atender</b>	<b>3.562</b>	<b>1.818</b>	<b>279</b>	<b>532</b>	<b>7.186</b>	<b>3.505</b>	<b>14.173</b>	<b>31.055</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34.862</b>	<b>13.982</b>	<b>3.221</b>	<b>4.554</b>	<b>23.806</b>	<b>16.418</b>	<b>28.122</b>	<b>124.965</b>

De acuerdo a las cifras presentadas, la conclusión principal sobre la gestión de tutelas por Colpensiones consiste en el avance positivo de solución de fondo de los grupos priorizados por la H. Corte Constitucional, especialmente si se toma en cuenta que el saldo pendiente de tutelas por resolver asciende a 31.055 de un total acumulado de 124.965, y de este saldo pendiente 14.173 responden a tutelas cuya solución de fondo depende de la entrega efectiva de la determinación de la pretensión y/o de la consecución del expediente administrativo respectivo, es decir, que la solución de fondo del 45.6% del universo de tutelas pendientes por resolver dependen de un elemento externo cuyo dominio no depende exclusivamente de Colpensiones. Para este grupo, se están elaborando una serie de acciones de gestión para lograr su pronta resolución que más adelante se explica. En este estado de cosas, 16.882 tutelas notificadas a Colpensiones son las que en los próximos meses se atenderán según los plazos dados por la H. Corte Constitucional.

La conclusión que se anticipa es que, como se verá en la subsección de plan de acción de tutelas, su gestión, que consiste básicamente en depuración y normalización de información y acceso a información básica para el reconocimiento pensional, es muy superior frente al producto final de atención que para el mes de febrero de 2014 fue de 6.948 acciones de tutela, es decir, que se están analizando y gestionando una cantidad de trámites de tutela cuya complejidad no permite una atención más ágil, hecho que se corrobora frente al dato de atención de 15.136 en el mes de enero de 2014.

De esta manera, la eficacia en la gestión de tutelas que se reporta en este IP8 viene determinada por dos tópicos importantes (i) una constante notificación de acciones de tutela que incrementan el universo de solicitudes pensionales radicadas en el ISS que se encuentren sin solución de fondo y no reportadas a Colpensiones, y (ii) pese a los esfuerzos realizados por el ISS en Liquidación y Colpensiones en la consecución de las pretensiones de tutelas o efectiva de los expedientes pensionales y sentencias judiciales para cumplir con relacionadas con acciones de tutela es claro que se está presentando un estado de cosas en el cual la dificultad de solución de fondo se encuentra ligada a problemas de información y documentación.

#### 6.1.2. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión

De acuerdo a lo informado en el IP7<sup>71</sup>, la gestión de depuración de tutelas no identificadas presenta una línea de trabajo y producción sostenida, pues se tiene que (i) para enero de 2014 las acciones de tutela con pretensión no identificada ascendían a 2.376 mientras que para el mes de febrero de 2014 esta cifra se registran un total de 2.381, de las cuales 1.971 corresponde a trámites radicados ante el ISS y 410 a Colpensiones; y (ii) que la mayor cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 28 de febrero de 2014 ascienden a 10.368 tutelas pendientes, de las cuales 8.622 corresponden a repesa ISS (83.2% del total de tutelas pendientes) y a 1.746 de Colpensiones, frente a las 10.563 y 1.523 que, respectivamente, fueron reportadas al 31 de enero de 2014, esta reducción permite señalar que el avance en el cumplimiento de acciones de tutela relacionadas con trámites de reconocimiento pensional es cada vez más complejo atendiendo a problemáticas relativas a la dificultad en el acceso a información y documentación necesaria para proceder a la decisión administrativa de la petición que originó la tutela; (iii) la conclusión anterior es más clara si se tiene en cuenta que la segunda cifra más alta de tutelas es la que refiere al cumplimiento de sentencias judiciales que asciende a 7.733 con corte a 28 de febrero de 2014 frente a las 5.905 reportadas con corte a 31 de enero de 2014. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

---

<sup>71</sup> IP7. Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación. Página 118.

**Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación**

Pretensión	dic-13			ene-14			feb-14		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	3.789	616	4.405	1.906	470	2.376	1.971	410	2.381
Reconocimiento	20.297	2.143	22.440	10.563	1.523	12.086	8.622	1.746	10.368
Historia Laboral	1.481	259	1.740	1.064	143	1.207	695	129	824
Aportes y Recaudado	146	14	160	141	10	151	95	10	105
Atención al Afiliado	59	10	69	35	2	37	26	0	26
Cobro	39	1	40	30	2	32	13	4	17
Comercial	1	0	1	6	0	6	4	0	4
Cumplimiento de sentencia	5.805	562	6.367	5.490	415	5.905	7.260	473	7.733
Defensa Judicial	237	14	251	167	4	171	52	3	55
Doctrina	8	0	8	13	1	14	13	0	13
Gestión Documental	338	39	377	376	36	412	437	33	470
Ingresos y Egresos	254	26	280	179	20	199	109	16	125
Medicina Laboral	474	105	579	884	122	1006	799	140	939
No es competencia de Colpensiones	6	3	9	83	3	86	35	2	37
Nomina	2.253	278	2.531	1.909	217	2.126	1.962	278	2.240
Operaciones	11	1	12	11	0	11	2	0	2
Servicio al Ciudadano	711	53	764	423	12	435	375	17	392
Talento Humano	5	0	5	7	0	7	5	0	5
Carta Auto 202	1.001	84	1.085	4.227	241	4.468	5.018	301	5.319
<b>TOTAL</b>	<b>36.915</b>	<b>4.208</b>	<b>41.123</b>	<b>27.514</b>	<b>3.221</b>	<b>30.735</b>	<b>27.493</b>	<b>3.562</b>	<b>31.055</b>

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

En este punto se reporta a la H. Corte Constitucional el universo de acciones de tutela referido exclusivamente a actos de reconocimiento pensional cuyos actos administrativos se han notificado y el estado de inclusión en nómina. Estas cifras no se refieren a hechos superados relativos a tramites pensionales que no implican la expedición de un acto administrativo, razón por la cual, se trata de un universo específico de reconocimiento de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes así como auxilio funerario e indemnización sustitutiva.

En el Cuadro 4 – Panel A se observa que el universo total de tutelas con pretensión de reconocimiento pensional de peticiones radicadas ante el ISS que asciende a un total acumulado de 40.165, de las cuales se encuentran atendidas 31.543, se encuentran pendientes por atender 8.622, y de estas han sido notificadas efectivamente 25.031, se encuentran pendientes de notificación 6.512 distribuidas así: 426 del grupo 1, 60 de grupo 2, 79 de grupo 3, 1.236 de grupo 4, 759 de repesa ISS sin grupo identificado y 3.952 de acciones de tutela con pretensión de reconocimiento sin expediente.

En este orden de ideas, respecto de la notificación efectiva de actos administrativos de reconocimiento pensional representa 79.4% del universo total de notificaciones de actos administrativos por peticiones radicadas ante el ISS y que responden a una acción de tutela distribuidos de la siguiente manera: 92,6%del grupo 1; 95,9%de grupo 2; 97,0%de grupo 3; 87,6%de grupo 4; 90,2%de repesa ISS sin grupo identificado y 0,9% de acciones de tutela con pretensión de reconocimiento sin expediente.

Este panorama señala el avance positivo en materia de notificaciones de actos administrativos que resuelven una petición radicada ante el ISS teniendo en cuenta que el item mas complejo de notificación de actos administrativos resueltos sin expediente debido a la dificultad en la contactabilidad de los ciudadanos, sin embargo, pese a esta circunstancia el porcentaje de notificaciones es representativo frente a actos administrativos con con expediente.

Ahora bien, del universo total de actos administrativos originados con tramites en el ISS quedan pendientes de notificación 6.512 para lo cual se implementó un plan de acción por parte de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano que se reporta en la sección 7.4 de este IP8. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel A)

De otro lado, en lo que refiere al ingreso en nómina es importante informar a la H. Corte Constitucional que el ingreso a nómina se realiza sobre el reconocimiento efectivo de prestaciones pensionales, es decir, sobre prestaciones concedidas.

En este orden de ideas, el proceso de inclusión en nómina se realiza en Colpensiones directamente desde la sustanciación del acto administrativo respectivo. Este proceso permite la inclusión en nómina de cualquier prestación de manera simultánea con la expedición del acto administrativo que concede al prestación, razón por la cual, de 31.543 actos administrativos de reconocimiento

reportados como hecho superado fueron incluidos en nómina 9.218. De esta manera, el número de inclusiones en nómina responde de manera directamente proporcional a la cantidad de actos administrativos que conceden una determinada prestación<sup>72</sup>. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel A)

Ahora bien, en el Panel B del Cuadro 3 se incluye además de reconocimientos pensionales radicados ante el ISS aquellas prestaciones correspondientes a Colpensiones y, en este sentido, el inventario total de solicitudes de reconocimiento pensional asciende a un total de 57.741 de las cuales se han atendido 47.373, de las cuales 15.830 corresponden a Colpensiones y 31.543 a represa ISS, quedan pendientes por resolver 10.368, de las cuales 1.746 corresponden a Colpensiones y 8.622 a la represa de ISS, de éste universo han sido notificadas 40.239 de las cuales 15.208 corresponden a Colpensiones y 25.031 a represa ISS; quedan pendientes por notificar 7.134 de las cuales 622 corresponden a Colpensiones 6.512 a represa ISS. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel B)

En este orden de ideas, un dato interesante consiste en que el porcentaje de notificaciones de actos administrativos originados por peticiones radicadas en el ISS (79,4%) es inferior a aquellos notificados por peticiones radicadas en Colpensiones (96,1%), pues de 15.830 tutelas atendidas se notificaron efectivamente 15.208 y sólo queda un saldo de 622, lo cual permite demostrar que los problemas de contactabilidad de los ciudadanos se encuentran fuertemente asociados a la calidad de información que reposa en los expedientes administrativos de tramites propios de Colpensiones y, en este sentido, es importante tener en cuenta que el modelo de operación de Colpensiones por procesos y con captura eficiente de información al momento de la radicación de los tramites permite un procesamiento mas eficiente de las solicitudes que impactan de manera positiva tanto la respuesta de fondo de la solicitud como su efectiva comunicación/notificación (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel B)

Finalmente, en relación con la efectiva inclusión en nómina de actos administrativos se reporta un total de 16.097 de las cuales 6.879 corresponden a Colpensiones y 9.218 a represa ISS. Ahora bien, es claro que el proceso de inclusión en nómina es automático y concomitante con la decisión administrativa, sin embargo, la viabilidad jurídica de este proceso depende de factores externos a Colpensiones que se refieren en gran medida al hecho de que i.e la inclusión en nómina de pensionados de servidores públicos requiere necesariamente de la acreditación efectiva del retiro

---

<sup>72</sup> Sobre el proceso de inclusión en nómina remitirse a la Sección 6.5 del IP8



del servicio con el fin de garantizar que un ciudadano no perciba una doble erogación del tesoro nacional.

En este orden de ideas, además de que sólo se incluye en nómina aquella prestación reconocida favorablemente, es necesario que en caso de servidores que se acredite el retiro del servicio, lo cual implica que una prestación pueda ser reconocida pero su ingreso a nómina se suspenda hasta tanto no se acredite el retiro del servicio (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Panel B)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Atención de Tutelas de Reconocimiento- Corte al 28 de Febrero de 2014**

**Panel A. Represa ISS por Grupo de prioridad**

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Grupo 1</b>	<b>6.415</b>	<b>629</b>	<b>5.786</b>	<b>5.360</b>	<b>426</b>	<b>92,6%</b>	<b>1.955</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>1.584</b>	<b>118</b>	<b>1.466</b>	<b>1.406</b>	<b>60</b>	<b>95,9%</b>	<b>652</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>2.829</b>	<b>232</b>	<b>2.597</b>	<b>2.518</b>	<b>79</b>	<b>97,0%</b>	<b>1.250</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	<b>11.860</b>	<b>1.890</b>	<b>9.970</b>	<b>8.734</b>	<b>1.236</b>	<b>87,6%</b>	<b>4.251</b>
<b>Represa ISS sin grupo identificado</b>	<b>8.868</b>	<b>1.133</b>	<b>7.735</b>	<b>6.976</b>	<b>759</b>	<b>90,2%</b>	<b>1.091</b>
<b>Sin Expediente</b>	<b>8.609</b>	<b>4.620</b>	<b>3.989</b>	<b>37</b>	<b>3.952</b>	<b>0,9%</b>	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>40.165</b>	<b>8.622</b>	<b>31.543</b>	<b>25.031</b>	<b>6.512</b>	<b>79,4%</b>	<b>9.218</b>

**Panel B. Por tipo de prestación**

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>ISS</b>							
Pensión de invalidez	1.422	388	1.034	768	266	74,3%	383
Pensión de sobrevivientes	8.840	1.766	7.074	5.097	1.977	72,1%	83
Pensión de Vejez	15.174	2.243	12.931	10.990	1.941	85,0%	5.514
Auxilios funerarios	737	337	400	240	160	60,0%	8
Indemnizaciones	1.079	336	743	571	172	76,9%	49
Recursos	2.213	957	1.256	1.073	183	85,4%	401
Reliquidaciones	5.253	1.334	3.919	3.270	649	83,4%	1.664
Pendiente Identificar pretension	5.447	1.261	4.186	3.022	1.164	72,2%	1.116
<b>Total ISS</b>	<b>40.165</b>	<b>8.622</b>	<b>31.543</b>	<b>25.031</b>	<b>6.512</b>	<b>79,4%</b>	<b>9.218</b>

Solicitudes	Inventario identificado	Por atender	Atendidas	Notificadas	Por Notificar	Avance notificaciones	Ingresadas a Nómina
<b>Colpensiones</b>							
Pensión de invalidez	962	62	900	866	34	96,2%	512
Pensión de sobrevivientes	2.375	231	2.144	2.037	107	95,0%	117
Pensión de Vejez	7.656	335	7.321	7.089	232	96,8%	4.076
Auxilios funerarios	264	106	158	149	9	94,3%	11
Indemnizaciones	957	57	900	879	21	97,7%	45
Recursos	1.374	557	817	801	16	98,0%	336
Reliquidaciones	1.198	206	992	937	55	94,5%	577
Pendiente Identificar pretension	2.790	192	2.598	2.450	148	94,3%	1.205
<b>Total Colpensiones</b>	<b>17.576</b>	<b>1.746</b>	<b>15.830</b>	<b>15.208</b>	<b>622</b>	<b>96,1%</b>	<b>6.879</b>
<b>Total</b>	<b>57.741</b>	<b>10.368</b>	<b>47.373</b>	<b>40.239</b>	<b>7.134</b>	<b>84,9%</b>	<b>16.097</b>

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

Teniendo en cuenta la evolución de la atención de tutelas y la problemática asociada a las dificultades de información y documentos necesarios para su cumplimiento, en el Cuadro 5 de observa que las respuestas parciales entre los meses de enero y febrero de 2014 señala una disminución de 11.149 a 8.755, hecho que encuentra sustento en el esfuerzo de Colpensiones en la gestión propia de consecución de documentos a través del apoyo de los despachos judiciales y en el esfuerzo por proferir respuestas de fondo con base en los expedientes pensionales. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial- Corte a Febrero de 2014)

En este punto es importante reiterar que el objetivo de estas respuestas parciales es la de lograr el apoyo de la Rama Judicial de cara a las solicitudes que realiza Colpensiones frente a la necesidad de ubicar y conseguir los expedientes o sentencias requeridas para la decisión de fondo de la petición que originó la tutela.

En este sentido, respecto de tutelas con pretensión de reconocimiento pensional se enviaron, en enero de 2014, 1.891 cartas frente a 4.222 remitidas en febrero de 2014; de la misma manera en lo que refiere a cartas por cumplimiento de sentencias, es decir, que se trata de tutelas que tienen la sentencia pero no el expediente, se remitieron 4.609 en enero de 2014, frente a 3.289 enviadas en febrero de 2014; de otro lado desde el mes de enero no se han enviado respuestas parciales que corresponde a cumplimiento de sentencia en las que no se cuenta ni con la sentencia ni con el expediente; en al misma situación se encuentra la peticiones relacionadas con solicitud de copias de expedientes y/o resoluciones de reconocimiento aquellas cuya pretensión consiste en un trámite de nómina. Estos datos permiten concluir que el cumplimiento de las tutelas con pretensiones diferentes a reconocimiento y cumplimiento de sentencia es menos complicado

debido a que no se presentan los inconvenientes operativos ajenos a Colpensiones relativos a la falta de información y/o documentación necesaria para la decisión administrativa.

Además, en el mes de enero de 2014 se enviaron 4.538 cartas de Auto 202 frente a 1.244 correspondientes al mes de febrero de 2014. Este estado de cosas presenta dos lecturas, la primera relativa a que la Judicatura ha sido receptiva en relación a la incorporación de los datos básicos del accionante y/o causante en las piezas procesales de sus tramites judiciales y, la segunda, relativa a la reafirmación de que las dificultades en la solución de fondo de peticiones con este tipo de pretensiones (reconocimiento y cumplimiento de sentencias) son representativas y de una alta complejidad. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial- Corte a Febrero de 2014)

**Capítulo 6.1. Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial- Corte a Febrero de 2014**

Pretensión	dic-13	ene-14	feb-14
Reconocimiento	10.976	1.891	4.222
Cumplimiento de Sentencia	694	4.609	3.289
Cumplimiento de Sentencia Sin Sentencia	1.500		
Gestión Documental	117	41	
Nómina	1.031	70	
Carta Auto 202		4.538	1.244
<b>Total general</b>	<b>14.318</b>	<b>11.149</b>	<b>8.755</b>

#### 6.1.5. Plan de acción.

En este punto se actualizan las cifras reportadas a la H. Corte Constitucional en el IP7 en cuanto que se las actividades realizadas en diciembre de 2013 y enero de 2014 continuaron en febrero de este año.

El Cuadro 6 señala que el plan de acción para la gestión de tutelas por parte de Colpensiones durante los meses de diciembre de 2013, enero y febrero de 2014 implicó la combinación de las tres actividades referidas en el IP6<sup>73</sup>, y en este sentido, durante los meses de diciembre de 2013 y

<sup>73</sup> IP6, Sección 6.1.5 Plan de acción. Página 114:

*“1. Procesamiento y gestión de posibles hechos superados, que implica gestión de verificación de calidad en la respuesta y atención de cada acción de tutela.*

enero de 2014 en relación con las tutelas se gestionaron un total de un total de 39.379 y 42.506 respectivamente, frente a 37.153 de gestión para el mes de febrero de 2014, para un total acumulado de estos tres meses de 119.038. (Ver Capítulo 6.1. Cuadro 6. Tutelas Gestionadas Plan de Acción).

En este orden de ideas, con corte a 28 de febrero de 2014 la gestión de 37.153 tutelas, corresponde a inspecciones judiciales realizadas por las autoridades judiciales, por el grupo día a día por 23.314 actuaciones y 13.839 por el grupo de represa. De ésta manera, (i) procesamiento de posibles hechos superados, (ii) casos de adulto sin identificación y (iii) cumplimientos de sentencia permite informar una gestión de tutelas que cada vez se muestra más representativa con el fin de disminuir el universo de acciones de tutela con estas problemáticas y de ésta manera proporcionar al ciudadano y a la H. Corte Constitucional una gestión más eficiente y con soluciones de fondo. (Ver Capítulo 6.1. Cuadro 6)

**Capítulo 6.1. Cuadro 6. Tutelas Gestionadas Plan de Acción**

Mes / Grupo	Total
<b>Diciembre</b>	<b>39.379</b>
Día a día	6.417
Represa	32.962
<b>Enero</b>	<b>42.506</b>
Día a día (Inspecciones Judiciales)	12.467
Represa (Cierre de Contingencia 11 de Enero de 2014)	30.039
<b>Febrero</b>	<b>37.153</b>
Día a día	23.314
Represa	13.839
<b>Total</b>	<b>119.038</b>

2. Acciones de depuración de los últimos casos de adulto sin identificación, que consistió en labores de identificación de accionante, causante y pretensión de cada acción de tutela en la que, pese a las medidas adoptadas en meses anteriores, no se logró por estos medios obtener la totalidad de los datos. No obstante y como otra medida para solucionar esta problemática se recurrió a comunicación directa con el Despacho Judicial pertinente

## 6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

### 6.2.1. Identificación y avances en el cumplimiento de sentencias

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

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

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

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

### Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Total de sentencias identificadas

#### Panel A. Sentencias identificadas por entrada.

Ítem	Línea de Base (nov-13)	dic-13	ene-14	feb-14
Total sentencias represa ISS	11.052	11.047	11.053	11.172
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	4.528	5.292	5.667
Total sentencias Colpensiones	8.352	8.740	12.856	13.561
Total sentencias identificadas a través PQRS	8.645	7.921	6.989	7.630
<b>Total</b>	<b>31.307</b>	<b>32.236</b>	<b>36.190<sup>74</sup></b>	<b>38.030</b>

<sup>74</sup> En el IP7 Sección 6.2.1. Identificación y atención de sentencias ordinarias proferidas en contra del ISS y de Colpensiones Cuadro 1 se reportó en enero - 14 un total de 37.015 sentencias por error aritmético ya que el total corresponde a 36.190.

**Panel B. Represa del ISS, por Grupos de Prioridad.**

Grupo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	Total general
Al Auto 110 de 2013	310	4	3	5.438	0	13	<b>5.768</b>
sep-13	236	15	2	3.322	20	36	<b>3.631</b>
oct-13	99	4	1	1.198	5	7	<b>1.314</b>
nov-13 (Línea de base)	25	1	1	307	2	3	<b>339</b>
feb-14	9	1	0	110	0	0	<b>120</b>
<b>Total</b>	<b>679</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>10.375</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>11.172</b>

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó en el mes de enero de 2014 de 11.053 sentencias a 11.172 en el mes febrero. Esta variación corresponde a: i) la última entrega realizada por ISS en L. que ascendió 124 sentencias judiciales para cumplimiento por parte de Colpensiones de las cuales se encuentran 2 casos duplicados y ii) depuración de base de datos en donde se identificó que 2 casos que corresponden a ISS patrono y otro que es una sentencia absolutoria.

El total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de febrero de 2014, ya que el total de identificado en el mes de enero de 2014 pasó de de 12.856 a 13.561, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos.

Como se señaló en el IP7 el universo de sentencias identificadas a través de PQRS era de 6.989<sup>75</sup>, en el mes de febrero esta cifra sufre una variación debido a la labor de clasificación e identificación, aumentando el número a 7.630 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias y modificando así nuestra línea base del total de fallos en estudio de seguridad.

Finalmente, el número de sentencias que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones ha aumentado de 5.292 en enero de 2014 a 5.667 en febrero, lo que indica que a los fallos identificados por ISS en L., que ascienden a 11.400, deben sumarse las 5.667 sentencias encontradas y sobre las cuales no se tenía conocimiento previo.

<sup>75</sup> IP7 Sección 6.2.1 Identificación y atención de sentencias ordinarias proferidas en contra de ISS y Colpensiones. Página 123.

A continuación, se presenta la totalidad de sentencias entregadas por ISS en L. para cumplimiento, clasificadas por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013. (Ver Capítulo 6.2 Cuadro 1 Panel B.)

En el panel B se puede observar que a la expedición del Auto 110 de 2013 se tenía un total de 5.768 sentencias para cumplimiento correspondiente a la represa de ISS., se debe advertir, que en el IP7 se había reportado que se tenían 5.832<sup>76</sup> por cuanto se sumaron la totalidad de entregas a esa fecha, sin embargo producto de depuraciones e eliminación de duplicidades se determinó que se tenía 5.768 sentencias.

Adicionalmente, se procedió a clasificar las sentencias identificadas por grupo y riesgo, y al respecto se informa a la H. Corte Constitucional que en el IP7<sup>77</sup> se reportó una clasificación de grupos que fue necesario revisar y reclasificar conforme a las pretensiones de las sentencias, el cual se presenta a continuación. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

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

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Incrementos pensionales 7 %y 14%	5363	0	0	0	7642	0	0	13005
No identificada	3093	5	2	0	13	0	0	3113
Pensión de vejez	1374	103	16	6	850	0	0	2349
Cumplimiento de sentencia judicial	2015	0	0	0	0	0	0	2015
Reliquidación	457	0	0	0	862	0	0	1319
Pensión sobrevivientes	367	508	6	0	126	0	0	1007
Retroactivo	334	0	0	0	415	0	0	749
Intereses moratorios	273	1	0	0	278	0	0	552

<sup>76</sup> IP7 Sección 6.2.2. Gestión sobre la entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación. Página 124.

<sup>77</sup> IP7. Capítulo 6.2 Cuadro 7. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS. Página 128.

Solicitudes	Colpensiones	ISS						Total
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo auxilios funerarios	Indemnizados	
Pensión de invalidez	120	34	0	0	134	0	0	288
Indemnización sustitutiva	72	0	0	0	9	0	59	140
Pago mesadas	39	6	1	0	19	0	0	65
Auxilio funerario	13	0	0	0	0	27	0	40
Sustitución pensional	0	17	0	0	5	0	0	22
Indexación	12	0	0	0	7	0	0	19
Diferencias pensionales	2	0	0	0	9	0	0	11
Pensión de jubilación	8	0	0	0	0	0	0	8
Traslado	6	1	0	0	1	0	0	8
ISS patrono	6	0	0	0	0	0	0	6
Bono pensional	1	1	0	1	0	0	0	3
Calculo actuarial	1	1	0	0	0	0	0	2
Devolución de aportes	1	1	0	0	0	0	0	2
Indexación 1a mesada	0	0	0	0	2	0	0	2
Medicina laboral	2	0	0	0	0	0	0	2
Mesada 14	1	0	0	0	1	0	0	2
Costas procesales	1	0	0	0	0	0	0	1
Imputación semanas	0	1	0	0	0	0	0	1
Pago herederos	0	0	0	0	1	0	0	1
Pensión desmovilizados	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>13.561</b>	<b>679</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>10.375</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>24.733</b>

De conformidad con lo anterior y dando respuesta a lo ordenado por la H. Corte Contitucional en el auto del 13 de febrero de 2014 (Oficio OPT-A -131/2014) con relación a lo solicitado en el



fundamento jurídico No. 4, numeral (iv) “ La entidad debe explicar por qué incluye en el GP4 trámites de cumplimiento de sentencias que condenaron al reconocimiento de una pensión, reseñado en el cuadro 10 capítulo 6.2 del IP7.” Al respecto se debe informar, que clasifican en el grupo cuatro sentencias que corresponden a pensión de vejez, por cuanto una vez efectuada la clasificación de la respectiva sentencia, se evidencia que el beneficiario de la misma se encuentra activo en nómina de pensionados percibiendo una asignación pensional diferente; por ejemplo: el afiliado recibe pensión de sobrevivientes pero se ha causado su derecho a la pensión de vejez.

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

**Capítulo 6.2 – Cuadro 3. Sentencias por tipo de pretensión y prestación**

Pretensión	dic-13			ene-14			feb-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
<b>Reconocimiento de pensión</b>									
Pensión vejez	842	1186	2028	915	1374	2289	975	1374	2349
Pensión sobrevivientes	487	334	821	578	367	945	640	367	1.007
Pensión de invalidez	141	106	247	155	120	275	168	120	288
Pensión de jubilación	0	8	8	0	8	8	0	8	8
<b>Otras prestaciones</b>									
Incrementos pensionales 7% y 14%	6876	5047	11923	7310	5363	12673	7642	5363	13005
Cumplimiento de sentencia judicial	0	248	248	0	1718	1718	0	2015	2015
Reliquidación	713	395	1108	798	457	1255	862	457	1319
Retroactivo	324	302	626	393	334	727	415	334	749
Intereses moratorios	198	259	457	256	277	533	279	273	552
Indemnización sustitutiva	55	68	123	66	72	138	68	72	140
Pago mesadas	13	36	49	24	39	63	26	39	65
Auxilio funerario	21	12	33	23	13	36	27	13	40

Pretensión	dic-13			ene-14			feb-14		
	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total	Contra ISS	Contra Colpensiones	Total
Sustitución pensional	23	0	23	24	0	24	22	0	22
Indexación	0	12	12	5	12	17	7	12	19
Diferencias pensionales	5	2	7	6	2	8	9	2	11
Indexación 1a mesada	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Mesada 14	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Costas procesales	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Pago a herederos pensión desmovilizados	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>Otros trámites</b>									
Traslado	2	5	7	2	6	8	2	6	8
ISS patrono	0	4	4	0	6	6	0	6	6
Bono pensional	1	1	2	1	1	2	2	1	3
Calculo actuarial	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Devolución de aportes	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Medicina laboral	0	2	2	0	2	2	0	2	2
Imputación semanas	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>No identificada</b>	<b>1.339</b>	<b>178</b>	<b>1.517</b>	<b>489</b>	<b>2.681</b>	<b>3.170</b>	<b>20</b>	<b>3.093</b>	<b>3.113</b>
<b>Total</b>	<b>11.047</b>	<b>8.209</b>	<b>19.256</b>	<b>11.053</b>	<b>12.856</b>	<b>23.909</b>	<b>11.172</b>	<b>13.561</b>	<b>24.733</b>

El Cuadro 3 evidencia que durante los meses de enero y febrero de 2014 la mayor participación en reconocimiento de pensión corresponde a la pretensión de vejez con un total 2.349. Así mismo, incrementos pensionales y reliquidaciones tienen una mayor participación en “*otras prestaciones*” con 13.005 y 1.319, respectivamente.

### 6.2.2.Sentencias en contra del ISS

Al 28 de febrero de 2014 el ISS en L. había entregado a Colpensiones un total de 11.373 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias.

El Cuadro 3 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por el ISS en L. a Colpensiones (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Relación de fechas de entrega de sentencias a Colpensiones**

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
20/12/2012	124
07/03/2013	1050
15/03/2013	163
02/04/2013	681
05/04/2013	568
16/04/2013	797
25/04/2013	647
20/05/2013	1530
04/06/2013	272
Eliminación de repetidos	-58
12/07/2013	414
01/08/2013	182
21/08/2013	60
29/08/2013	299
04/09/2013	886
05/09/2013	499
06/09/2013	497
09/09/2013	176
10/09/2013	251
16/09/2013	325
23/09/2013	169
02/10/2013	387
08/10/2013	364
16/10/2013	168
24/10/2013	262
31/10/2013	187

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
07/11/2013	98
Legalizadas 18-11-2013	251
13/02/2014	124
<b>Total Entregado por ISS en L.</b>	<b>11.373</b>
Inconsistencias	-201
<b>Total Neto Recibido</b>	<b>11.172</b>

Durante el mes de febrero de 2014 se continuó con el proceso de depuración de las bases de datos de sentencias, identificando que el total de inconsistencias reportado en el IP7<sup>78</sup> se aumenta a 201 discriminadas de la siguiente manera: i) 181 duplicidades, ii) 9 sentencias ISS patrono, iii) 9 fallos absolutorios y finalmente, iv) 2 sentencias correspondientes a pagos de salud, los cuales no son competencia de la Administradora. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5)

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

Inconsistencias	No de sentencias
Duplicidades	181
Sentencias ISS patrono	9
sentencias absolutorias	9
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
<b>Total</b>	<b>201</b>

En consecuencia, ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.172 sentencias para cumplimiento. En el Cuadro 5 se muestra el avance y medición sobre estas sentencias al interior de Colpensiones con corte al 28 de febrero de 2014 (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6).

<sup>78</sup> Sección 6.2.2.1 Cuadro 4 Página 126.

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

	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31	Ene.30	Feb. 28
<b>Reconocimiento</b>	<b>7.041</b>	<b>7.526</b>	<b>8.181</b>	<b>9.502</b>	<b>10.006</b>
Reconocidas	3.162	3.881	5.186	6.894	7.531
Pendientes por Reconocimiento	3.879	3.645	2.995	2.608	2.475
<b>En revisión jurídica</b>	<b>3.922</b>	<b>3.526</b>	<b>2.866</b>	<b>1.551</b>	<b>1.166</b>
Revisadas	724	234	1.527	1.062	1.146
En proceso de revisión	3.198	3292	1.339	489	20
<b>Total</b>	<b>10.963</b>	<b>11.052</b>	<b>11.047</b>	<b>11.053</b>	<b>11.172</b>

Durante el mes de febrero de 2014 se reconocieron 637 sentencias y el saldo pendiente de reconocer se redujo de 2.608 en enero a 2.475 al 28 de febrero de 2014.

Nuevamente, y como fue informado por Colpensiones en el IP4<sup>79</sup>, IP5<sup>80</sup>, IP6<sup>81</sup>, e IP7<sup>82</sup>, el cumplimiento de sentencias requiere necesariamente de los respectivos expedientes administrativos, como elemento básico que contiene la información y datos indispensables para su atención. En el Cuadro 6 se relaciona el estado de las entregas de expedientes administrativos por parte de ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias con corte al 31 de enero de 2014. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 7)

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

	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31	Ene.30	Feb. 28
<b>Universo identificado por el ISS en L.</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>
<b>Total entregado por el ISS en L.</b>	<b>10.963</b>	<b>11.052</b>	<b>11.047</b>	<b>11.053</b>	<b>11.172</b>
Con expediente administrativo	9.830	9.871	10.049	10.147	10.171
Sin expediente administrativo	1.133	1.181	998	906	1.001

<sup>79</sup> Sección 6.2.2.1. Página.60.

<sup>80</sup> Sección 6.2.2.1.Cuadro 43. Página 92.

<sup>81</sup> Sección 6.2.2.1 Página 120.

<sup>82</sup> Sección 6.2.2.1 Página 127.

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 28 de febrero de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.171 expedientes y se encuentra pendiente la entrega de 1.001 expedientes administrativos, cifra que aumentó en el mes de febrero, por cuanto se efectuó una depuración de números de identificación de afiliados y adicionalmente ISS en L. entregó a Colpensiones 124 sentencias para cumplimiento.

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

- Se encuentra pendiente la entrega de un total de 1.001 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias, de los cuales se han solicitado 655 y están pendientes por solicitar 126, no obstante es necesario informar, que no contamos con el número de identificación de 180 causantes, labor que se adelantará desde el 3 de marzo de 2014 al 10.
- En cuanto al alistamiento de entrega al área competente del cumplimiento de las sentencias, quedan pendientes por identificación de datos básicos 20 sentencias, de las cuales, 10 se requiere la transcripción para identificar la pretensión y las otras 10 están en identificación de datos básicos, por lo anterior el avance en el proceso de revisión jurídica corresponde al 96%, el 4% restante se efectuará durante la primera semana de marzo.
- Con relación a la clasificación de los fallos en condena abstracta y concreta actualmente se está llevando a cabo la verificación de la información con nómina de pensionados para establecer los casos a los cuales se les podría dar cumplimiento sin contar con el expediente administrativo, resultado que se tendrá el 30 de marzo de 2014; sin embargo lo anterior, se entregarán 662 sentencias tal y como se acordó con el área competente, para efectuar el estudio del cumplimiento de éstas, pues no cuentan con expediente administrativo.

### 6.2.3. Sentencias en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte Constitucional en la sección 6.2. cuadro 1. Total de Sentencias Identificadas, el total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un incremento en el mes de febrero de 2014, ya que el total de identificado en el mes de enero de 2014, pasó de 12.856 a 13.561, diferencia que obedece al número de sentencias reportadas y allegadas por los abogados externos.

El Cuadro 12 presenta el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Como se puede observar, se presenta un incremento de 196 en las sentencias entregadas a reconocimiento para cumplimiento. (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 8).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Comportamiento sentencias Colpensiones**

	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Total sentencias Condenatorias</b>	<b>6.449</b>	<b>7.970</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>	<b>13.561</b>
Sentencias recibidas por Colpensiones	1.165	2.874	3.273	3.549	4.291
Sentencias entregadas a reconocimiento	0	242	242	1.273	1.469
Total sentencias en revisión jurídica	1.165	2.632	3.031	2.276	2.822
Sentencias físicas pendientes	5.284	5.096	4.936	9.307	9.270
<b>Sentencias Absolutorias</b>	<b>198</b>	<b>382</b>	<b>531</b>	<b>636</b>	<b>703</b>
<b>Total</b>	<b>6.647</b>	<b>8.352</b>	<b>8.740</b>	<b>13.492</b>	<b>14.264</b>

El Cuadro 9 presenta el total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo. Se observa que a la presentación del informe se encuentran por solicitar 3.726 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 9).

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

	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
Total de fallos con expediente	867	1.151	1.581	4.125	4.249
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	985	5.397	5.626	3.481	3.433
pendientes de solicitud	-	-		2.788	3.726
Total de fallos sin expediente administrativo en consecución de cédula de ciudadanía y sin solicitud al ISS	4.597	1.422	1.002	2.462	2.153
<b>Total</b>	<b>6.449</b>	<b>7.970</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>	<b>13.561</b>

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

- Respecto de la recepción de las sentencias por parte de los abogados externos, en el mes de febrero de 2014 y dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013, se procedió a solicitar directamente a los despachos judiciales el desarchivo de 9.678 expedientes judiciales con el fin de obtener copia de la sentencia para el respectivo cumplimiento, solicitud que debe acatarse por parte de los mismos dentro de los 5 días siguientes al recibo de la solicitud.
- En cuanto a la identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio), se debe informar que si bien se había reportado a la H. Corte Constitucional en el IP7 que se tenía un total de 3.829 sentencias transcritas, una vez efectuada la labor de verificación se determinó que se cuenta realmente con un total de 3.289 sentencias transcritas; Aún nos encontramos en el proceso de contratación para aumentar la capacidad del proveedor que se encarga de las transcripciones de las sentencias judiciales, el cual se espera culminar en el mes de marzo de 2014.
- Finalmente, en relación con la solicitud de expedientes administrativos, se debe informar que se han solicitado un total de 3.433 expedientes para el cumplimiento de sentencias, y se encuentran en proceso de solicitar 3.726 expedientes, dentro de los cuales encontramos 486



sentencias a las cuales se les debe identificar los números de cédula, labor que efectuará entre el 3 al 10 de marzo de 2014.

#### 6.2.4. Cumplimiento de sentencias

En el mes de febrero de 2014 se evidencia que el universo de PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias varió de 72.356 a 53.639 debido a la depuración efectuada, este universo se divide en: i) 28.158 PQRS que se encuentran pendientes de depurar dentro de los cuales se identificaron 9.542 PQRS enviados a Cyza y ii) 25.481 PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas o parcialmente terminadas en Bizagi dentro de las cuales se identificaron 12.753 PQRS entregados igualmente a Cyza.

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

#### Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance

	Parcialmente cerradas o terminadas en Bizagi	En proceso de depuración	Total
<b>ene-13</b>			
<b>Saldo</b>	<b>22.043</b>	<b>27.898</b>	<b>49.941</b>
<b>feb-13</b>			
Depuradas	3.438	-3438	0
Ingresos	N/A	3.698	3.698
<b>Saldo</b>	<b>25.481</b>	<b>28.158</b>	<b>53.639</b>
Entregadas a Cyza	12.753	9.542	22.295 <sup>83</sup>
Por Entregar a Cyza	12.728	18.616	31.344

<sup>83</sup> En el IP7 Sección 6.2.4.3 Plan de acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias, se reportó 22.415 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias entregados a Cyza, sin embargo, se identificó para el mes de febrero de 2014 que 120 PQRS se encuentran en clasificación de origen y verificación de duplicados, por tal razón, el total entregado a Cyza para el presente informe corresponde a 22.295.

En cuanto al estudio de seguridad reportado en el IP7, se informa que se continuó con la depuración y clasificación de los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, aumentando el universo a 7.630<sup>84</sup> PQRS y modificando así nuestra línea base del total de fallos en estudio de seguridad.

Colpensiones entregó a Cyza 15.426 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias para clasificación y depuración, sin embargo y producto de la depuración se encontró que dentro de los PQRS entregados 641 ya se encontraban reportados para estudio de seguridad, por lo tanto el número base de expedientes entregados disminuye a 14.785.

Finalmente, se entregó al área competente para cumplimiento 44 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias que pasaron la etapa de validación técnico documental.

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

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

De los 15.426 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, reportados en el IP7, en proceso de verificación técnica de las condiciones digitales, se han clasificado por área y tipología 9.599 radicados físicos, los 5.731 faltantes continúan, a la fecha del presente informe, en proceso de depuración<sup>85</sup>; se debe señalar que de los 9.599 físicos analizados 5.219 poseen sentencia con

---

<sup>84</sup> Colpensiones entregó en el mes de febrero de 2014 al contratista Cyza 545 PQRS de cumplimiento de sentencias que se encontraban pendientes de entrega para efectuar el estudio de seguridad, así mismo 96 PQRS fueron identificados por el contratista como reportados en los PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar y en los PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad.

<sup>85</sup> Como se había informado en el pie de página No 8, 96 PQRS fueron identificados por el contratista como reportados en los PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar y en los PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad.

sellos originales, lo que corresponde al 54,3% del total analizado por el contratista los cuales pasan a la etapa de verificación técnico documental.

Adicionalmente, de los radicados físicos entregados, el contratista ha verificado un total de 41.372 radicados digitales asociados al radicado de la sentencia, identificando uno a uno el área y tipología de aquellos que corresponden al área jurídica; se precisó adicionalmente si se trata de un radicado con fallo único o si se trata de un radicado que pretende un reconocimiento que ya se encuentra bajo otro existente en el sistema.

Finalmente, el contratista como resultado de la clasificación e identificación remitió a la tercera etapa (validación técnico documental) un total de 1.504 PQRS de cumplimiento de sentencias.

### 3. Validación técnico documental:

En esta etapa el contratista tenía a enero de 2014 un total de 6.989 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, para el mes de febrero de 2014 esta cifra, tal y como se informó anteriormente aumentó a 7.630.

Para el mes de febrero el contratista hizo entrega de 109 PQRS de cumplimiento de sentencias con certificado grafológico de autenticidad, de los cuales 44 se entregaron al área competente para cumplimiento tal y como se informó anteriormente ya que se contaba con el expediente administrativo; se debe advertir que en este proceso se encontró 1 PQRS de cumplimiento de sentencia que fue dictaminado como falso sobre el cual se están adelantando las acciones legales correspondientes.

### 6.2.5. Sentencias halladas en los expedientes de reconocimiento.

Con corte a 28 de febrero de 2014 la Gerencia Nacional de Reconocimiento, durante el proceso de definición pensional, encontró dentro de los expedientes administrativos entregados por ISS en L. sentencias que no corresponden al universo identificado. Dichas sentencias ascienden a un total de 5.667, las cuales cuentan con actos administrativos de cumplimiento.

### 6.2.6. Cumplimiento de sentencias.

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

Adicionalmente, se identifica por cada universo, la totalidad de sentencias entregadas al área competente para cumplimiento, los actos administrativos proferidos, las sentencias que se encuentran pendientes de resolver, las notificadas, las incluídas en nómina y aquellas que se encuentran en proceso de ingreso a nómina<sup>86</sup>. (Ver Capítulo 6.2 - cuadro 11).

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

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina	En proceso de ingreso a nómina
<b>Colpensiones</b>								
Pensión de invalidez	120	0,88%	25	8	87	5	8	0
Pensión de Jubilación	8	0,06%	1	0	7	0	0	0
Pensión de vejez	1374	10,13%	215	59	1100	30	59	0
Pensión de sobrevivientes	367	2,71%	69	2	296	0	2	0
Otras prestaciones*	8582	63,28%	1131	228	7223	155	228	0
Otros trámites**	17	0,13%	1	1	15	0	1	0
No identificada	3093	22,81%	27	2	3064	2	2	0

<sup>86</sup> Se trata de aquellas sentencias que ingresarán a nómina en el mes de Marzo de 2014 ya que el cierre se efectúa el 15 de ese mes.

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina	En proceso de ingreso a nómina
<b>Total</b>	<b>13.561</b>	<b>100%</b>	<b>1469</b>	<b>300</b>	<b>11792</b>	<b>192</b>	<b>300</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Grupo 1</b>								
Pensión vejez	103	15,17%	65	20	45	11	16	4
Pensión invalidez	34	5,01%	20	5	15	2	4	1
Pensión sobrevivientes	508	74,82%	297	5	292	1	5	0
Otras prestaciones*	24	3,53%	9	0	9	0	0	0
Otros trámites**	5	0,74%	0	0	0	0	0	0
No identificada	5	0,74%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>	<b>391</b>	<b>30</b>	<b>361</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>5</b>
<b>ISS - Grupo 2</b>								
Pensión vejez	16	64,00%	11	2	9	1	0	1
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	6	24,00%	3	0	3	0	0	0
Otras prestaciones*	1	4,00%	1	0	1	0	0	0
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
No identificada	2	8,00%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>ISS - Grupo 3</b>								
Pensión vejez	6	85,71%	3	1	2	1	1	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Otros trámites**	1	14,29%	0	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Grupo 4</b>								
Pensión vejez	850	8,19%	805	630	175	543	589	39
Pensión invalidez	134	1,29%	126	103	23	94	100	3
Pensión sobrevivientes	126	1,21%	99	6	93	4	6	6
Otras prestaciones*	9251	89,17%	8516	6744	1772	5569	6420	310
Otros trámites**	1	0,01%	1	1	0	1	1	0
No identificada	13	0,13%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10375</b>	<b>100%</b>	<b>9547</b>	<b>7484</b>	<b>2063</b>	<b>6211</b>	<b>7116</b>	<b>352</b>
<b>ISS - Grupo auxilios funerarios</b>								
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0	0

Pretensiones	Total Identificadas	Participación en el total	Entregadas al área competente para cumplimiento	Actos administrativos proferidos	Pendientes por Resolver	Notificados	Incluidos en nómina	En proceso de ingreso a nómina
Otras prestaciones*	27	100,00%	7	0	7	0	0	0
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ISS - Indemnizados</b>								
Pensión vejez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión invalidez	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
Otras prestaciones*	59	100,00%	43	14	29	7	14	0
Otros trámites**	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
No identificada	0	0,00%	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.172</b>	<b>100%</b>	<b>10.006</b>	<b>7.531</b>	<b>2.475</b>	<b>6.234</b>	<b>7.156</b>	<b>358</b>

#### 6.2.5. Plan de Acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias judiciales

Como se señaló en el IP6<sup>87</sup>, en Colpensiones cualquier proceso adicional a la actual operación afecta el rendimiento y productividad en forma decreciente. Por lo tanto para atender lo señalado por la H. Corte Constitucional respecto al cumplimiento de sentencias, la administradora diseñó el plan de acción mediante el cual se adoptan las medidas concretas para acatar los fallos judiciales entregados por el ISS en liquidación y las sentencias judiciales radicadas ante la entidad por trámite de PQRS, así como para cumplir oportunamente las sentencias proferidas contra de Colpensiones.

En desarrollo del plan diseñado, el 30 de diciembre de 2013 suscribió el contrato No. 159 de fiducia mercantil con la Fiduciaria la Previsora S.A por el cual se constituyó el Patrimonio Autónomo denominado PAP COLPENSIONES, encargado de realizar la sustanciación de solicitudes de prestaciones económicas y sociales provenientes de fallos judiciales pendientes y cumplir las sentencias de los jueces ordinarios y de tutela, bien sea del ISS en L. o de Colpensiones.

<sup>87</sup> IP6, Sección 6.2.5. Página 137-138

Como se explicó en el IP7<sup>88</sup> el patrimonio autónomo durante el primer mes (enero de 2014) adelantó las acciones encaminadas a la aprobación de la estructura administrativa y a la contratación de los bienes, servicios y personal, con el apoyo permanente de Colpensiones que incluso logro agilizar la adecuación de las oficinas al permitir que el canal dedicado se pusiera en funcionamiento en un tiempo menor al presupuestado.

Avance en las actividades del plan de acción para el cumplimiento de sentencias judiciales en el mes de febrero de 2014:

1. Colpensiones redactó el Manual de reconocimiento, que explica en forma clara y detallada todas las etapas de los aplicativos que deben ser consultados para el reconocimiento de prestaciones económicas.
2. En la última semana del mes de enero y la primera de febrero de 2014 los funcionarios de Colpensiones capacitaron en forma masiva al personal contratado por la unidad de gestión del P.A.P. COLPENSIONES, la capacitación se enfocó en el manejo general de los aplicativos funcionales para la decisión de prestaciones económicas y en la normatividad aplicable a los casos que van hacer objeto de estudio.
3. Para optimizar el proceso de capacitación se organizaron 23 grupos internos de trabajo conformados por un instructor, funcionario de Colpensiones por cada cuatro analistas del PAP, que partir del 10 de febrero iniciaron el entrenamiento en forma personalizada y detallada en el sitio de trabajo, que se prolongo durante el mes de febrero. Se adopta esta estrategia de capacitación individualizada buscando minimizar el periodo o curva de aprendizaje.
4. Se entregó al PAP Colpensiones el material de apoyo necesario para el acatamiento de fallos judiciales y prestaciones económicas, que comprende la normatividad aplicable a los casos objeto de estudio y el manual de decisión de prestaciones económicas y instrucciones del manejo de los aplicativos que sirven para decisión.
5. Colpensiones extendió el contrato de la mesa de ayuda para darle apoyo tecnológico al PAP Colpensiones.

---

<sup>88</sup> IP7, Sección 6.2.4.4 Página 140-141-142

6. Actualmente la unidad de gestión PAP Colpensiones tiene el acompañamiento permanente de los funcionarios de Colpensiones para aclarar las dudas que surjan al momento que están realizando la sustanciación de las prestaciones económicas ordenadas mediante fallos judiciales.
7. Por último, se enviaron al PAP Colpensiones un total de 2.025 casos de sentencias para ser atendidas según como se estableció en el manual de operación, las sentencias enviadas al PAP Colpensiones hacen parte de las tres fuentes ya descritas en el IP589, esto es, las provenientes de las sentencias entregadas por el ISS en L., sentencias proferidas en contra de Colpensiones y sentencias presentadas a Colpensiones a través de peticiones, quejas, reclamos y sentencias- PQR, es importante anotar que la unidad de gestión está trabajando de acuerdo a la prioridad de los grupos definidos por la H Corte Constitucional.

---

<sup>89</sup> IP5 sección 6.2.5 pag. 106 y 107



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

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

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

En los IP3 e IP4<sup>90</sup> se informó a la H. Corte Constitucional que Colpensiones 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 Febrero de 2014, se recibieron 45.862 PQRS, para un total de 662.400 solicitudes, radicadas por 464.081 ciudadanos, en comparación con las 616.608 PQRS y los 428.621 ciudadanos reportados en el IP7<sup>91</sup>. Esto representa un incremento del 7% respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de enero.

Dentro de este universo, 15.790 solicitudes corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y sólo se una encuentra pendiente de clasificar, tal como lo muestra el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

---

<sup>90</sup> IP3, sección 6.6 PQRS páginas 38 y 39 e IP4 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 70.

<sup>91</sup> IP7 sección 6.8.1 Información estadística de PQRS página 144

**Capítulo 6.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Registros únicos<sup>92</sup>**  
**Corte a Febrero 28 de 2014**

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	PQRS sin clasificar	Total
<b>sep-13</b>									
Cantidad de ciudadanos	327.256	1.901	438	18	7.215	<b>336.828</b>	0	0	<b>336.828</b>
Cantidad de radicados	430.105	2.286	570	25	8.484	<b>441.470</b>	10.403	2.931	<b>454.804</b>
<b>oct-13</b>									
Cantidad de ciudadanos	355.896	1.934	439	18	7.933	<b>366.220</b>	0	0	<b>366.220</b>
Cantidad de radicados	474.662	2.333	571	25	9.190	<b>486.781</b>	11.548	1.424	<b>499.753</b>
<b>nov-13</b>									
Cantidad de ciudadanos	380.021	1.967	439	18	8.311	<b>390.756</b>	0	0	<b>390.756</b>
Cantidad de radicados	512.887	2.376	571	25	9.574	<b>525.433</b>	12.426	853	<b>538.712</b>
<b>dic-13</b>									
Cantidad de ciudadanos	400.280	2.012	439	18	8.489	<b>411.238</b>	0	0	<b>411.238</b>
Cantidad de radicados	546.792	2.444	571	25	9.759	<b>559.591</b>	14.191	1.629	<b>575.411</b>
<b>ene-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	426.126	2.037	440	18	0	<b>428.621</b>	0	0	<b>428.621</b>
Cantidad de radicados	589.280	2.483	572	25	9.560	<b>601.920</b>	14514	174	<b>616.608</b>
<b>feb-14</b>									
Cantidad de ciudadanos	453.085	2.053	441	24	8.478	<b>464.081</b>	0	0	<b>464.081</b>
Cantidad de radicados	633.726	2.511	573	31	9.768	<b>646.609</b>	15.790	1	<b>662.400</b>

<sup>92</sup> Los datos presentados en este cuadro para los meses de septiembre, octubre y noviembre corresponden a los cuadros 29 del IP4 (página 71) y 66 del IP5 (página 129). Se incluyen los datos correspondientes al corte Diciembre 31.

Adicionalmente, en el Capítulo 6.3 - Cuadro 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 febrero Colpensiones recibió 45.862 nuevas solicitudes, atendió 48.001 y a la fecha están pendientes por resolver 69.421 PQRS, frente a las 69.419 PQRS pendientes por resolver que se tenía en el mes de enero. A corte del 28 de febrero, aún se encontraban pendientes 52 solicitudes radicadas en el año 2012; no obstante, al 5 de marzo de 2013 las PQRS del 2012 se contestan.

La cifra de pendientes al 28 de febrero, que asciende a 69.421 PQRS, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación (662.400) muestra que a la fecha se ha resuelto el 90% de PQRS. (Ver Capítulo 6.3. - Cuadro 2).

### Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>93</sup> - Corte a Febrero 28 de 2014

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
<b>Acumulado a Enero de 2013</b>									
Recibidos	677	101.603	121	9.941	339	208	112.889	0	112.889
Contestados	673	54.676	109	311	79	202	56.050	0	56.050
<b>feb-13</b>									
Recibidos	237	38.652	27	3.555	93	32	42.596	0	42.596
Contestados	236	37.975	29	1683	68	32	40.023	0	40.023
<b>mar-13</b>									
Recibidos	151	32.826	17	3.186	104	40	36.324	0	36.324
Contestados	154	34.953	18	2913	63	41	38.142	0	38.142
<b>abr-13</b>									
Recibidos	300	41.740	29	4.591	80	78	46.818	0	46.818
Contestados	298	37.286	29	777		77	38.467	0	38.467
<b>may-13</b>									
Recibidos	259	43.326	43	4.368	124	84	48.204	0	48.204
Contestados	260	52.663	47	6156	57	87	59.270	0	59.270
<b>jun-13</b>									

<sup>93</sup> Los datos presentados en este cuadro para octubre 2012 a octubre 2013 corresponden al cuadro 30 del IP4 (páginas 71 y 72). Así mismo en el IP5 se reportaron los mismos datos, incluyendo el mes de noviembre de 2013 (páginas 130 a 132). Se incluyen los datos correspondientes al corte Diciembre 31.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Recibidos	163	35.097	60	3.714	184	48	39.266	0	39.266
Contestados	164	30.045	56	2009	13	46	32.333	0	32.333
<b>jul-13</b>									
Recibidos	130	40.822	40	4.500	127	75	45.694	0	45.694
Contestados	128	33.847	40	961	72	75	35.123	0	35.123
<b>ago-13</b>									
Recibidos	165	36.275	49	3.790	181	82	40.542	0	40.542
Contestados	129	34.097	45	6595	194	81	41.141	0	41.141
<b>sep-13</b>									
Recibidos	243	34.557	28	4.507	145	59	39.539	2931	42.470
Contestados	276	32.417	31	4317	48	63	37.152	0	37.152
<b>oct-13</b>									
Recibidos	194	40.827	43	5.103	234	56	46.457	689	47.146
Contestados	188	42.628	40	6172	160	53	49.241	2302	51.543
<b>nov-13</b>									
Recibidos	170	33.978	47	5.193	125	38	39.551	1363	40.914
Contestados	177	28.341	47	3381	123	40	32.109	1828	33.937
<b>dic-13</b>									
Recibidos	122	30.505	27	3.968	413	35	35.070	1629	36.699
Contestados	128	38.840	38	9.206	380	38	48.630	2470	51.100
<b>ene-14</b>									
Recibidos	120	36.456	46	6.252	237	44	43.155	1143	44.298
Contestados	122	34.769	46	6.355	40	47	41.379	981	42.360
<b>feb-14</b>									
Recibidos	176	37.952	40	6104	189	38	44.499	1363	45.862
Contestados	179	40.669	43	5.554	156	38	46.639	1362	48.001
Pendientes	7	55.135	6	13.259	1012	1	69.420	1	69.421
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>									<b>25.747</b>

Nota: Estos mismos datos fueron reportados en el IP7 sección 6.8.1 página 145 y 146.

Para el mes de febrero la cifra de respuestas parciales<sup>94</sup> asciende a 25.747, de las cuales 25.481 hacen referencia a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 95.168<sup>95</sup>.

En el IP7<sup>96</sup> se plantearon las metas de cada una de las áreas de la entidad para la evacuación de las solicitudes durante el mes de febrero, cuyos resultados se evidencian en las estrategias coyunturales enunciadas más adelante. No obstante, se considera importante mencionar que en el mes de febrero la radicación de las PQRS se incrementó en un 3% con respecto a las solicitudes radicadas en el mes de enero de 2014, lo que impidió visualizar una disminución en la cifra de PQRS pendientes, pese a que la respuesta de las peticiones aumentó en un 12% con respecto del mes anterior.

El promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 28 de febrero de 2014 ha aumentado a 44.717, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados si bien ha aumentado a 40.919 continúa generando una repesa mensual promedio de 3.798 casos. El análisis permite evidenciar, que mes a mes la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo, octubre y diciembre (ver Capítulo 6.8- Gráfica 1).

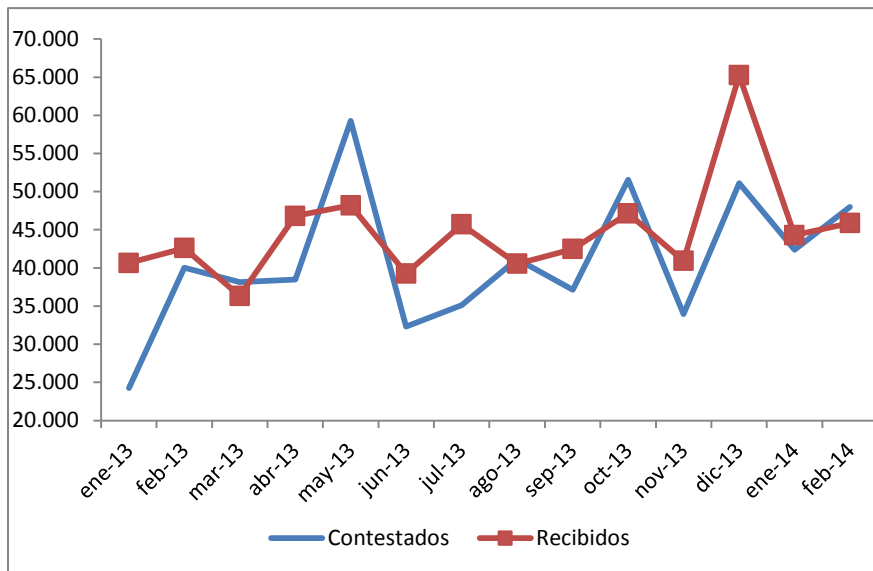
---

<sup>94</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. Este es el caso de las PQRS que debe resolver el área de gestión documental). 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>95</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>96</sup> IP7 sección 6.8 Cuadro 4 Plan de Evacuación de PQRS – Febrero 2014, página 152.

**Capítulo 6.3 – Gráfica 1. Gráfica PQRS Recibidos Vs PQRS Contestados**



Por otra parte, en el Cuadro 3 se presenta el número acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 28 de febrero de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de diciembre de 2013, enero y febrero de 2014, entre recibidas por área y resueltas por área. (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 3. Acumulado de PQRS pendientes por Área**

Áreas	Acumulado			Gestión Diciembre		Gestión a Enero de 2014		Gestión a Febrero 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	2.551	2.284	267	159	554	201	337	192	474
Nómina	39.753	30.286	9.467	1.744	5.570	2.258	5.746	2718	2685
Reconocimiento	136.051	126.654	9.397	6.392	9.599	6.994	5.211	7654	7.388
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>178.355</b>	<b>159.224</b>	<b>19.131</b>	<b>8.295</b>	<b>15.723</b>	<b>9.453</b>	<b>11.294</b>	<b>10.564</b>	<b>10.547</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	54.083	25.573	28.510	3.367	2.343	2.481	519	3702	3457
Doctrina	2.629	2.591	38	51	864	34	304	22	15
Secretaría General	35	28	7	1	5	3	5	2	5
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>56.747</b>	<b>28.192</b>	<b>28.555</b>	<b>3.419</b>	<b>3212</b>	<b>2518</b>	<b>828</b>	<b>3726</b>	<b>3477</b>
<b>VP. Operaciones y tecnología</b>									
Gestión documental	21.321	9.552	11.769	1.080	1.653	1.516	1.585	1610	2350
Operaciones	25.005	21.201	3.804	1.188	2.683	1.798	2.266	1906	2117
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>46.326</b>	<b>30.753</b>	<b>15.573</b>	<b>2.268</b>	<b>4.336</b>	<b>3.314</b>	<b>3.851</b>	<b>3.516</b>	<b>4.467</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	22.497	21.345	1.152	1.089	2.728	1.633	577	1648	1817
Servicio al ciudadano	332.668	330.187	2.481	18.769	20.391	24.290	23.626	22.753	24.475
Red y canales alternos	229	228	1	6	3	23	3	13	41
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>355.394</b>	<b>351.760</b>	<b>3.634</b>	<b>19.864</b>	<b>23.122</b>	<b>25.946</b>	<b>24.206</b>	<b>24.414</b>	<b>26.333</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	17.924	16.016	1.908	1.017	1.667	1.635	894	1946	1343
Cobro	787	778	9	10	6	27	5	20	38
Ingresos y	3.856	3.568	288	187	554	241	264	275	357

Áreas	Acumulado			Gestión Diciembre		Gestión a Enero de 2014		Gestión a Febrero de 2014	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
egresos									
<b>Total VP.</b>									
<b>Finanzas e Inversiones</b>	<b>22.567</b>	<b>20.362</b>	<b>2.205</b>	<b>1.214</b>	<b>2.227</b>	<b>1.903</b>	<b>1.163</b>	<b>2.241</b>	<b>1.738</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.439	2.435	4	7	10	13	10	25	30
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	20	19	1	0	0	0	0	1	0
<b>Colpensiones</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	552	234	318	1.632	2.470	1.151	1.008	1375	1409
<b>Total</b>	<b>662.400</b>	<b>592.979</b>	<b>69.421</b>	<b>36.699</b>	<b>51.100</b>	<b>44.298</b>	<b>42.360</b>	<b>45.862</b>	<b>48.001</b>

El mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 28.555 PQRS pendientes por resolver, seguido de las 19.131 PQRS correspondientes a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes es la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología que tiene a corte del 28 de febrero de 2014 15.573. No obstante en esta área se ha presentado una reducción con respecto a las PQRS pendientes de respuesta en el mes de enero las cuales ascendían a 16.298 solicitudes (ver nuevamente Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

### 6.3.2. Resultados del Plan Operativo

Tal como se ha informado a la a la H. Corte en el los IP5<sup>97</sup> Colpensiones estableció en el mes de diciembre acciones con el fin de resolver las PQRS que se encontraban vencidas. El plan de acción planteado contemplaba estrategias coyunturales y estructurales que actualmente continúan adelantándose y cuyos resultados se muestran a continuación.

<sup>97</sup> IP5 sección 6.8.3, página 138. IP6 sección 6.8.2, página 164.



## 1. Estrategias Coyunturales

### a. Evacuación de PQRS acumuladas

En el IP7<sup>98</sup> se indicó a la H. Corte que la estrategia de evacuación de las PQRS pendientes por resolver sería replanteada con el propósito de contemplar la realización de jornadas masivas de respuesta por Gerencias que permitan avanzar en la reducción de las peticiones pendientes. Para ello se realizó un esquema de brigadas que se visualiza en el Cuadro 4 y que inició en el mes de febrero de 2014 y cuyos resultados se mostrarán en la sección de cada una de las áreas participantes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 4. Jornadas de Brigadas de PQRS – Febrero 2014**

Área participante	Fecha
Atención al Afiliado	15/02/2014
Aportes y Recaudo	22/02/2014
Gestión Documental - Operaciones y Tecnología	21/02/2014 hasta 28/02/2014
Servicio al Ciudadano	08/02/2014 Y 28/02/2014

Adicionalmente, para los meses de marzo, abril y mayo de 2014 se han contemplado brigadas que permitan la generación de respuestas adicionales a las metas propias de las áreas. En el Cuadro 5 se enuncian las áreas que participarán en las brigadas a realizarse en el mes de marzo. (Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 5. Jornadas de Brigadas de PQRS – Marzo 2014**

Área participante	Fecha
Atención al Afiliado	15/03/2014
Defensa Judicial	15/03/2014
Gestión Documental	22/03/2014
Ingresos y Egresos	08/03/2014
Servicio al Ciudadano	15/03/2014

<sup>98</sup> IP7 sección 6.8, Cuadro 4 Plan de Evacuación de PQRS – Febrero 2014, página 152.

Adicionalmente, en el plan de acción se contempla un acompañamiento cercano a las áreas que permita el afianzamiento de los conocimientos relacionados con el proceso de PQRS al interior de la entidad, y la medición de tiempos y movimientos necesarios para la respuesta a las diferentes tipologías de PQRS. Esto, permitirá establecer mecanismos de mejora que faciliten la evacuación de las solicitudes. Para el mes de marzo, se ha contemplado iniciar ésta labor con el área de Medicina Laboral y con los diferentes líderes de área.

En el caso particular del área de Gestión Documental, en el mes de febrero se realizó un acompañamiento a la labor de evacuación que permitió la respuesta efectiva de 750 casos adicionales al promedio del área, como se observa en los resultados del plan por área de PQRS. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

Ahora bien, dentro del plan de evacuación de las PQRS se replanteó el volumen de las metas mínimas establecidas por áreas, las cuales incluyen la evacuación de las solicitudes represadas y la evacuación de las recibidas en el mes de marzo de 2014.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. Plan de Evacuación de PQRS – Marzo 2014**

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción Total en Febrero/2014
Medicina Laboral	541	Casos Individuales	2	14	28	560
Nómina	8.564	Funcionarios dedicados a PQRS	2	40	80	1200
		Trabajadores en Misión (En entrenamiento)	4	40	160	2400
Reconocimiento	8.834	PQRS Masivo	2	55	110	2200
		PQRS Individual	4	25	100	2000
Defensa Judicial		PQRS Masivo	4	40	160	3200
Gestión Documental	12.405	PQRS Individual	4	20	80	1600
Operaciones	3.893	PQRS Individual	11	12	132	2640
Atención al Afiliado	1.314	PQRS Individual	2	35	70	1400
Servicio al Ciudadano	3.066	PQRS Individual	4	30	120	2400

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción Total en Febrero/2014
Aportes y Recaudo	1.373	PQRS Individual	6	10	60	1200
Ingresos y Egresos	361	PQRS Individual	2	8	16	320

Los avances y resultados por área se presentan a continuación.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Tal como se ha mencionado en los IP5<sup>99</sup> e IP6<sup>100</sup>, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones está conformada por dos gerencias a saber: nómina y reconocimiento. Adicionalmente, cuenta con un área de medicina laboral.

De acuerdo con el IP6<sup>101</sup> al 8 de enero de 2013, la mencionada Vicepresidencia tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. A corte del 31 de enero, el área tiene 17.939 PQRS pendientes.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5<sup>102</sup>, se presentan los siguientes avances:

**Área de Medicina Laboral:** En el área de Medicina Laboral, se observa un avance en la reducción de PQRS relacionadas con el reconocimiento y pago de las incapacidades superiores a los 180 días o con pérdida de capacidad laboral. En el IP5<sup>103</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>104</sup> la cifra a corte de 31 de diciembre ya se había reducido a 420 solicitudes; y para el mes de enero la cifra de PQRS pendientes es de 541, lo que representa una reducción del 44%.

<sup>99</sup> IP5 sección 6.8.2, página 139.

<sup>100</sup> IP6 sección 6.8.2, página 166.

<sup>101</sup> IP6 sección 6.8.2, página 166.

<sup>102</sup> IP5 sección 6.8.3, página 139.

<sup>103</sup> IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>104</sup> IP6 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 161.

Para el mes de febrero el área destinará nuevamente dos funcionarios para evacuar la represa y garantizar un total de 660 respuestas que permitan que el área este al día en el mes de marzo de 2014.

**Gerencia de Nómina:** En ésta área también se ha reducido el número de PQRS pendientes. En el IP5<sup>105</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>106</sup> la cifra a corte de 31 de diciembre se redujo a 13.074 solicitudes; y con corte al 31 de enero de 2014, la cifra de PQRS pendientes es de 8.564, lo que representa una reducción del 49%.

Dado que la respuesta a cada una de las solicitudes que implican en su mayoría la afectación de la nómina de pensionados, la meta de la Gerencia de Nómina ha sido modificada. Adicionalmente, se debe precisar que la meta está planteada para realizar la evacuación de solicitudes dentro del término de 15 días hábiles, considerando que al momento del cierre de la misma se presenta una imposibilidad material de realizar modificaciones a la nómina por el lapso de 5 días. Durante este periodo los trabajadores designados para PQRS realizarán un proceso de clasificación temática de solicitudes.

**Gerencia de Reconocimiento:** En el IP5<sup>107</sup> se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>108</sup> la cifra a corte de 31 de diciembre se mantuvo; y con corte al 31 de enero de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 8.834. Para el mes de febrero la Gerencia de Reconocimiento recibió 660 PQRS más que en el mes de enero<sup>109</sup>. Con corte al 28 de febrero la cifra de pendientes de respuesta es de 9.397 PQRS.

Como se ha informado en los IP5, IP6 e IP7<sup>110</sup>, la Gerencia cuenta con 6 funcionarios para analizar y contestar las PQRS recibidas por el área. Para el mes de marzo se planteó una meta de 4.200 PQRS contestados con el fin de reducir el volumen de PQRS pendientes de respuesta. En ese sentido, dos funcionarios se dedicarán a la respuesta individualizada de los PQRS con pretensiones diferenciadas y tres funcionarios clasificarán las PQRS con pretensiones similares que se pueden contestar de forma masiva.

<sup>105</sup> IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>106</sup> IP6 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 167.

<sup>107</sup> IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>108</sup> IP6 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 167.

<sup>109</sup> En febrero se recibieron 7654 y en el mes de enero se reportaron 6994, ver IP5 sección 6.3., Cuadro 3 Acumulado de pendientes por Área, página 149

<sup>110</sup> IP5 sección 6.8.2, página 140 e IP6 sección 6.8.2, página 167, IP6 sección 6.8.2, página 154.

Adicionalmente, se está estudiando la posibilidad de implementar en esta área brigadas de apoyo que permitan la reducción de las PQRS pendientes de respuesta.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

**Gerencia de Defensa Judicial:** La Gerencia cuenta con 28.510 PQRS que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere el estudio de seguridad de las providencias, tal como se ha informado en los IP5, IP6 e IP7. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en la sección 6.2 de este informe.

No obstante lo anterior, se considera importante informar que para el mes de febrero de 2014, el área respondió 3.457 PQRS. Adicionalmente, para el mes de Marzo se ha previsto la depuración de 3.200 casos adicionales.

**Gerencia de Doctrina:** Actualmente tiene un número de 38 solicitudes pendientes de respuesta, que estarán resueltas para el 31 de marzo.

iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología actualmente tiene 15.573 PQRS pendientes de respuesta. En general la Vicepresidencia ha disminuido en un 7% con respecto a las PQRS pendientes a corte del 30 de noviembre de 2013, cuya cifra ascendía a 17.907 de acuerdo con lo reportado en el IP5<sup>111</sup>.

**Área de Gestión Documental:** En ésta área también se ha reducido el número de PQRS pendientes. En el IP5<sup>112</sup> se informó que el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; con corte al 31 de enero de 2014, la cifra de PQRS pendientes era de 12.405.

---

<sup>111</sup> IP5 sección 6.8.2, página 134.

<sup>112</sup> IP5 sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

En el IP7<sup>113</sup> se informó que de las 12.405 PQRS pendientes en el área, sólo 3.200 solicitudes contaban con expediente entregado a Colpensiones por parte del ISS en L., los cuáles serían revisados por cuatro trabajadores a fin de establecer si los documentos solicitados por los ciudadanos ya se encontraban en la información entregada por el ISS en L hasta el 31 de enero de 2014.

En el mes de febrero se revisaron los 3.200 expedientes y con la información que reposa en ellos se dio respuesta definitiva a 2.350 solicitudes. Para obtener este resultado adicionalmente, se realizó una brigada de evacuación que tuvo lugar entre el 22 y 28 de febrero.

Para este trabajo fue necesario realizar la medición de tiempos y movimientos requeridos para la evacuación de las solicitudes asociadas a la copia de documentos del expediente, así como la elaboración de instructivos de búsqueda de documentos, de respuesta a las solicitudes y el glosario de documentación existente en el expediente. Estos instrumentos sirvieron de apoyo para que funcionarios diferentes áreas apoyaran con la respuesta de las PQRS.

En la brigada participaron además de los funcionarios del área de gestión documental, 121 persona pertenecientes a las Vicepresidencias Administrativa, Comercial, de Financiamiento e Inversiones, de Operaciones y Tecnología y de Servicio al Ciudadano, con los cuales se logró la evacuación de 750 casos.

Con corte al 28 de febrero de 2014, el área tiene un volumen de 11.769, lo que representa una reducción del 9%. De las 11.769 solicitudes, 4.273 cuentan con respuesta parcial emitida por Colpensiones con solicitud de entrega de expedientes al ISS en L.

Para el mes de marzo, Gestión Documental realizará una nueva depuración de los expedientes recibidos del ISS con el fin de identificar las nuevas PQRS que pueden ser resueltas en forma definitiva. En ese sentido se ha planteado generar 1.600 respuestas, esperando que la mayoría de éstas den solución definitiva a la petición del ciudadano.

**Gerencia de Operaciones:** A corte del 28 de febrero la Gerencia tiene 3.804 PQRS pendientes, de las cuales 1.906 ingresaron durante este mes. Adicionalmente se dio respuesta a 2.117 solicitudes. Con respecto al mes de noviembre en el que se tenían 4.941 solicitudes, el área ha reducido sus

---

<sup>113</sup> IP7 sección 6.8.2, página 155.

PQRS pendientes en un 23%. Para el mes de marzo, se ha replanteado la meta de los funcionarios que se dedicarán a evacuar las solicitudes de dicha área, tal como se muestra en el Cuadro 6 (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6).

Al respecto, es importante considerar que en el mes de febrero se presentó un incremento del 6% en las solicitudes que se recibieron en la Gerencia de Operaciones. No obstante el volumen de peticiones pendientes, el total de PQRS del área no se incrementó teniendo en cuenta que la capacidad de respuesta fue similar a la cantidad de solicitudes recibidas dentro del mismo periodo. De otra parte, se está replanteando la estrategia para la evacuación de las PQRS de ésta gerencia con el fin de reducir el volumen de pendientes.

#### iv. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 3.634 solicitudes pendientes de respuesta a 28 de febrero de 2014. En esta área se ve una reducción del 18% con respecto al mes de enero, en el cual se tenían 4.409 de acuerdo con lo reportado en el IP7<sup>114</sup>.

**Gerencia de Atención al Afiliado:** A corte de 28 de febrero ésta Gerencia cuenta con 1.152 PQRS pendientes de respuesta y presenta una reducción del 12% con respecto a las PQRS pendientes del mes de enero que ascendían a 1.314, de acuerdo con lo reportado en el IP7<sup>115</sup>.

El resultado obtenido obedece a la consistencia en la evacuación de las solicitudes por parte de la Gerencia y a la brigada realizada el 15 de febrero, en la cual participaron 7 funcionarios.

Es importante considerar que las PQRS de esta Gerencia se encuentran relacionadas con la corrección de nombre, número de documento y fecha de nacimiento de los ciudadanos en la base de datos de Colpensiones, para lo cual se está realizando el estudio que permita determinar la viabilidad jurídica de simplificar los documentos que el ciudadano debe anexar para contar con dicha corrección y facilitar la radicación de las solicitudes utilizando el trámite de actualización de datos. La utilización del trámite mencionado permitirá reducir el ingreso de PQRS del área y facilitará la descongestión de las PQRS pendientes. En el Cuadro 6 se detalla el plan del área para el mes de marzo (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

<sup>114</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149.

<sup>115</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149

**Gerencia de Servicio al Ciudadano:** Durante el mes de febrero ésta Gerencia realizó dos brigadas de evacuación durante los días 8 y 28, en la cual participaron 16 funcionarios de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano. Con la realización de las jornadas se pudo contestar 849 solicitudes adicionales a las evacuadas en el mes de enero de 2014<sup>116</sup>. En el mes de marzo la Gerencia evacuará 2.400 PQRS, tal como se evidencia en el Cuadro 6 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

v. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

Para el mes de febrero la Vicepresidencia tiene 2.205 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa un aumento de 445 solicitudes con respecto a las 1.760 reportadas en el IP7<sup>117</sup>. Al respecto, es importante considerar que durante el mes de febrero ésta área recibió 2.241 PQRS, 15% más que en Enero.

**Gerencia de Aportes y Recaudo:** Para el mes de febrero el área tiene 1.908 solicitudes pendientes de respuesta.

En el periodo reportado, la Gerencia realizó una brigada de evacuación (22 de febrero), que permitió la respuesta de 1.343 PQRS, lo que representa un aumento de 180 con respecto a las solicitudes resueltas en el mes de enero de 2014.

Adicionalmente, durante el mes de febrero el incremento de radicaciones de PQRS en ésta área fue del 19%, lo que explica que pese al cumplimiento de la meta y a los esfuerzos del área por reducir la repesa de solicitudes, no se vea una disminución en el número total de PQRS pendientes con respecto al mes de enero, en el cual se tenían 1.373 PQRS pendientes según lo reportado en el IP7<sup>118</sup>.

En el Cuadro 6 se indica que se evacuarán 1.200 solicitudes en el mes de marzo. Sin embargo, se analizarán estrategias adicionales que permitan la reducción de las solicitudes pendientes de respuesta, teniendo en cuenta que, tal como se indicó en el IP7<sup>119</sup>, la respuesta a las solicitudes recibidas en esta gerencia requiere en su mayoría la verificación de los aportes realizados por los

<sup>116</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149

<sup>117</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149

<sup>118</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 149

<sup>119</sup> IP7 sección 6.8.2, páginas 156 y 157.



afiliados con el fin de establecer si hay lugar o no a la devolución de dichos aportes y en consecuencia la elaboración de cálculos que identifiquen el monto a devolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6).

**Gerencia de Ingresos y Egresos:** Para el mes de febrero ésta Gerencia tiene 288 PQRS pendientes de respuesta, cifra que refleja una reducción del 55% con respecto al monto de solicitudes pendientes reportadas en el IP5<sup>120</sup>.

En el IP7 se informó a la Corte que la Gerencia destinaría 3 personas para la respuesta a las PQRS, sin embargo no fue posible que uno de los funcionarios se dedicara de manera exclusiva al trámite de PQRS toda vez que existen casos prioritarios en el área que requiere solución inmediata. Por esta razón para el mes de marzo se ha replanteado el recurso humano y solo se contará con 2 funcionarios que apoyen la respuesta definitiva a las solicitudes pendientes.

Adicionalmente, se contará con la participación de toda la Gerencia en la brigada que se realizará el 15 de marzo de 2014. El plan de evacuación se puede ver en el Cuadro 6 Cuadro 6 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

## 6. Estrategias Estructurales

En relación con las estrategias estructurales planteadas en el IP5<sup>121</sup>, como aquellas necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción, clasificación y respuesta de las PQRS, se presenta a continuación se presentan los avances.

### a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Durante el mes de febrero Colpensiones trabajó en la estructuración funcional de la Gerencia Nacional de PQRS y en el modelo de administración que se implementará en el área. Para ello se tiene la versión preliminar del modelo de administración basado en tres niveles de atención PQRS así:

---

<sup>120</sup> IP7 sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 134

<sup>121</sup> IP5 sección 6.8.3, página 143.

- Primer nivel de la atención: Comprende la asesoría al ciudadano, la radicación, clasificación y respuesta a las inquietudes de información general y estado de trámites.
- Segundo nivel de la atención: Implementación de respuesta a peticiones que requieren una investigación y análisis. Implementación de sistema de seguimiento y control de calidad.
- Tercer nivel de atención: Atención de peticiones que requieran una respuesta del área encargada del proceso, una modificación o actualización en la base de datos.

El diseño de los procesos y procedimientos requeridos para la administración del Sistema de PQRS de la entidad está sujeto a la provisión de los cargos de la Gerencia cuya materialización está sujeta a la aprobación del Gobierno Nacional tal como se mencionó en los IP5<sup>122</sup>, IP6 e IP7.

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

En el IP5<sup>123</sup>, en el IP6 y en el IP7 se informó que Colpensiones se encontraba diseñando un modelo de seguimiento a la respuesta de las PQRS contestadas por cada uno de los funcionarios.

En el mes de febrero se diseñó la versión preliminar de la matriz de seguimiento que se ha planteado implementar. No obstante, dado que a la fecha la provisión de los cargos de la Gerencia de PQRS está sujeta a aprobación del Gobierno Nacional, se ha aplazado la implementación de la matriz de seguimiento hasta que se cuente con el recurso humano y tecnológico necesarios para su correcta implementación.

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

En los IP5, IP6 e IP7 se informó a la H. Corte acerca del proyecto de estrategia digital que cursa en la Entidad, mediante la cual se están implementando trámites y servicios en línea que faciliten a los ciudadanos la presentación de las solicitudes.

---

<sup>122</sup> IP5 sección 6.8.3, página 144.

<sup>123</sup> IP5 sección 6.8.3, página 145.

El diez de febrero se puso a disposición de la ciudadanía la Consulta de Historia Laboral con autenticación del usuario del servicio, garantizando así la seguridad en la información. A este servicio se suma la descarga de certificaciones en línea de pensión, no pensión, devengados y deducidos, indemnización y afiliación reportadas en el IP7<sup>124</sup>.

Para el mes de marzo, se realizarán todas las pruebas técnicas y funcionales del trámite de Corrección de Historia Laboral en línea con el fin de agilizar la implementación del mismo en el Portal Web.

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

i. Creación de Trámites a partir de PQRS

Con relación a la creación de los trámites mencionados en el IP5<sup>125</sup>, a continuación se enuncian los avances de los procesos especiales que se están diseñando para la radicación de algunas solicitudes que actualmente ingresan por el proceso de PQRS.

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de febrero y de acuerdo con el cronograma previsto, el proveedor SYC estuvo desarrollando los ajustes que permitirán la radicación, digitalización y captura de información en el Sistema de Gestión. No obstante lo anterior, para el mes de febrero el contratista presentó dificultades en la terminación de las modificaciones, razón por la cual no fue posible realizar las pruebas técnicas y funcionales sin las cuales no es posible que el trámite entre a producción.

En el Cuadro 7 se presenta la evolución en el diseño e implementación de este trámite (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

---

<sup>124</sup> IP5 sección 6.8.3, página 158

<sup>125</sup> IP5 sección 6.8.3, página 146

**Capítulo 6.3 - Cuadro 7. Avance Creación Trámite “Cumplimientos de Sentencia”**

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	01/10/13 Hasta 08/12/13
Documento de Especificación Funcional - Solicitud de Control de Cambios	09/12/2013
Entrega al Consultor Bizagi *	09/12/2013
Diseño y Desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi	09/12/2013 a 15/01/2014
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	15/01/2014 hasta 15/03/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	Inicio 15/03/2014

- Trámite “Embargos pensionales”

Durante el mes de marzo se evaluará el comportamiento del trámite de “Embargos a mesadas pensionales” que se implementó en el mes de diciembre de 2013, con el fin de cerrar en forma definitiva la tipología que permite la radicación de los embargos a través de PQRS.

- Trámite “Aportes y Recaudo”

Durante el mes de febrero de 2014, el trámite de devolución de aportes continuó en fase de desarrollo por parte del proveedor, el cual se espera terminar en el mes de abril para dar inicio a las pruebas técnicas y funcionales. En ese sentido el cronograma propuesto en el IP7 continúa su curso sin que a la fecha se hayan presentado contratiempos para su cumplimiento. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 8)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 8. Avance Creación Trámite “Devolución de Aportes”**

Actividades	Fechas
Levantamiento de Información	19/12/2013
Documento de Especificación Funcional	20/12/2013
Diseño y Desarrollo	23/12/2013 Hasta 25/04/2014
Pruebas	26/04/2014 - 30/05/2014
Producción	15/06/2014

e. Plan de Capacitación

Para el mes de febrero se realizó el ajuste a la nueva versión del instructivo de radicación de PQRS, cuyo contenido es la principal fuente de lectura para la correcta radicación, clasificación y respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos en los PAC o a través del Portal Web de Colpensiones.

Adicionalmente, se realizó una jornada de seguimiento regional en la cual se planteó la metodología de trabajo a implementar para la capacitación de los Puntos de Atención. Dando cumplimiento al cronograma, durante la primera semana de marzo se entregará el material a los funcionarios de los Puntos de Atención y de Radicación PQRS Web con el fin de iniciar el estudio del mismo. El Cuadro 9 que contiene el cronograma previsto para tal efecto, evidencia el cumplimiento de las actividades propuestas (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 9)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 9. Plan de Capacitación PQRS**

Actividad	Fecha inicio	Fecha terminación
Diseño de material de lectura para capacitación PQRS	15/01/2014	28/02/2014
Envío y estudio del Material a funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	01/03/2014	15/03/2014
Taller práctico con Líderes Regionales	15/03/2014	31/03/2014
Realización de talleres a través de líderes regionales con funcionarios y contratistas de Puntos de Atención Colpensiones y Radicación PQRS Web	01/04/2014	30/04/2014

d. Acciones de Calidad

En el IP7<sup>126</sup> se enunciaron las acciones que Colpensiones ha planteado para garantizar la respuesta a las solicitudes en condiciones de calidad. Así mismo, se indicó que para el mes de febrero se diseñaría la metodología de revisión de las PQRS que se contestan directamente en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC.

En cumplimiento de esta fase del plan de acción, se ha establecido que para el mes de marzo de 2014 se iniciará el plan piloto de revisión aleatoria del 10% de las peticiones radicadas en los PAC con el fin de mejorar la calidad de las respuestas e identificar los errores comunes.

<sup>126</sup> IP5 sección 6.8.3, página 161

En el plan pilotó participarán los Puntos de Atención enunciados en el Cuadro 10 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 10)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 10. Plan de Capacitación PQRS**

Regional	Puntos de Atención que Participan
Antioquia	Pac Medellín sur
	Pac Rionegro
Bogotá	Calle 94
	Bogotá
Caribe	Barranquilla norte
	Cartagena
	Valledupar
	Sincelejo
	San Andres
Centro	Arauca
	Cundinamarca
	Yopal
	Villavicencio
	Duitama
	Fusagasugá
	Leticia
Facatativá	
Eje Cafetero	Girardot
	Armenia
Occidente	Ipiales
	Buenaventura
	Tuluá
Santanderes	Bucaramanga
	Cúcuta
	Barrancabermeja
	San gil
	Pamplona
Sur	Ocaña
	Florencia
	La dorada
	Mocoa
	Pitalito

#### 6.4. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral

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

##### 6.4.1. Gestión de Citas médicas durante el mes de febrero de 2014

Durante el mes de febrero de 2014, fueron asignadas 3.007 citas para pérdida de capacidad laboral (en adelante PCL) o revisión de invalidez, que corresponde a 2.748 afiliados o beneficiarios; de los cuales 1.456 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa, y 1.292 personas no se presentaron<sup>127</sup>, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 1 Panel A).

Sin embargo, es de resaltar no solamente el número de citas efectivas, sino la mejora de efectividad de solicitudes, como resultado de la implementación del nuevo modelo de asignación de citas. Entre los resultados se destaca:

- Oportunidad promedio de una semana para la atención. El nuevo modelo implementado contempla la posibilidad de asignar con mayor prontitud cuando el afiliado cuenta con la documentación clínica completa y cumple con los requisitos. Dicha innovación permitió mejorar los tiempos de atención, pasando de 30 días a 8.
- Disminución de trámites por parte del afiliado para obtener el resultado de su solicitud y además, mayor control de las solicitudes por parte de Colpensiones.
- Reducción en el promedio de errores en el trámite de Calificación de Pérdida de la Capacidad Laboral, mediante la nueva orientación al afiliado cuando éste ya había sido calificado ó su patología ha sido de origen profesional (en las sedes de Asalud), previa consulta de bases de datos históricas (Calificaciones ISS y Colpensiones, incluyendo el acumulado de pago de Incapacidades histórico).
- Mejoramiento del proceso de notificación del dictamen de pérdida de capacidad laboral, tanto personalmente en las sedes de Asalud, como por correo certificado y correo electrónico.

---

<sup>127</sup> El cambio del modelo en la asignación de citas, no se puede ver reflejado en este informe pues se venía con una pequeña represa de citas.

Teniendo en cuenta que el nuevo modelo en la asignación de citas es reciente, los resultados de este cambio se verán reflejados con mayor claridad en los próximos informes.

#### 6.4.2. Gestión de emisión de Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral (Dictámenes)

En relación con los trámites de emisión de dictámenes médicos, Colpensiones ha realizado en primera oportunidad, a través de Asalud, 19.216 valoraciones médico laborales (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel A), de las cuales 17.283 cuentan ya con un dictámen que ha sido revisados y aprobados por la auditoría de Colpensiones, igualmente de estos dictámenes proferidos se han notificado 17.191. Por su parte 426 valoraciones cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentran en proceso de auditoría; 1.507 valoraciones se encuentran en proceso pendientes de calificación, debido a que el afiliado no tiene todas las pruebas clínicas ó no han allegado los resultados de exámenes solicitados (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 1, Panel B.).

### Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Valoraciones par calificación de Pérdida de Capacidad Laboral

#### Panel A. Citas solicitadas por cédula

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Enero 31 de 2013	7917	4407	2769	1638
feb-13	2866	1588	948	640
mar-13	2314	1320	791	529
abr-13	2890	1939	1099	840
may-13	2834	1805	983	822
jun-13	2778	1845	1037	808
jul-13	3624	2459	1377	1082
ago-13	3481	2245	1408	837
sep-13	3766	2713	1541	1172
oct-13	3885	2992	1567	1425
nov-13	3457	2885	1463	1422
dic-13	2911	2636	1356	1280
ene-14	3276	2927	1421	1506
feb-14	3007	2748	1456	1292
<b>Total general</b>	<b>49.006</b>	<b>34.509</b>	<b>19.216</b>	<b>15.293</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: asiste sin documentación clínica o incompleta, o ya están calificados por el ISS, o no asiste el afiliado o cancela la cita por iniciativa propia.



**Panel B. Gestión de calificaciones**

Mes cita	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso auditoría	Pendientes de calificación	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Enero 31 de 2013	2769	0	0	2769	100%
feb-13	948	0	0	948	100%
mar-13	789	2	0	789	100%
abr-13	1098	1	0	1098	100%
may-13	983	0	0	983	100%
jun-13	1036	1	0	1036	100%
jul-13	1372	5	0	1372	100%
ago-13	1362	6	40	1362	100%
sep-13	1477	11	53	1464	99%
oct-13	1496	11	60	1488	99%
nov-13	1262	19	182	1250	99%
dic-13	1072	15	269	1066	99%
ene-14	988	62	371	978	99%
feb-14	631	293	532	588	93%
<b>Total general</b>	<b>17.283</b>	<b>426</b>	<b>1.507</b>	<b>17.191</b>	<b>99%</b>

Nota: los dictámenes aprobados del periodo Octubre 2012 – Enero 2013 disminuyó en 1 caso de PCL en comparación con el IP7, es decir, pasó de 2.770 a 2.769. Esta diferencia obedece a un caso anulado que no pertenecía a una cita real (caso de prueba en el inicio de la operación).

**Descripción de Variables**

Dictámenes aprobados: dictamen emitido por ASALUD ya auditado y aprobado por COLPENSIONES

Calificaciones en proceso de auditoría: corresponde a las citas efectivas en trámite en ASALUD e incluye aquellos casos en donde se ha solicitado al afiliado documentación clínica adicional.

Pendiente de calificación: ya evaluado por el médico y está pendiente por emitir el dictamen para enviarlo a auditoría.

Dictámenes notificados: dictámenes que han sido notificados personalmente al afiliado, mediante correo certificado.

Es importante precisar que para efectos de lograr mayor claridad y comprensión de la información, se ha reestructurado la matriz que se venía reportando en los anteriores informes. La nueva estructura incluye: (i) unificación de la fecha de corte en todos los casos, al último día del mes calendario, (ii) Con el fin de realizar la trazabilidad de las citas, el trámite inicia con la fecha de asignación de la cita y los trámites posteriores se registran en el mes en que se otorgó la misma. (iii) Agrupación de la gestión de las calificaciones de acuerdo al estado (dictámenes aprobados y calificaciones en proceso de auditoría), con lo cual es posible identificar fácilmente la

instancia interna en que se encuentra cada proceso. Esta modificación implica una variación en los reportes realizados en los IP anteriores<sup>128</sup>.

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

En los IP anteriores<sup>129</sup> se había presentado la información relativas a la Calificación de la Pérdida de Capacidad Laboral junto con la de las evaluaciones de las Juntas de Calificación de Invalidez, sin existir ningún tipo de secuencia ni correlación entre estos dos trámites. Por lo tanto, como parte del proceso de mejoramiento en pro de la claridad y la comprensión de la información, se ha decidido presentar en el presente informe de manera separada el reporte de gestión de las Juntas de Calificación Pérdida de Capacidad Laboral.

Es importante anotar que las Juntas dirimen controversias acerca del porcentaje de PCL y de la fecha de estructuración, así como sobre el origen, es decir cuando la enfermedad o el accidente es determinado como no profesional por parte de las EPS y los afiliados no están de acuerdo. Vale decir que los honorarios ante la Junta, los gastos de traslado de los afiliados para la valoración por parte de la Junta y los exámenes médicos y paraclínicos solicitados por estas Juntas, se encuentran a cargo de Colpensiones.

Al respecto, como se observa en el Cuadro 2 (Capítulo 6.4 – Cuadro 2), a 28 de febrero de 2014 han sido apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez a nivel nacional 2.257 casos, y por su parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 1.414 calificaciones.

---

<sup>128</sup> IP6. Sección 6.3. Cuadro 1. Página 142; IP5. Sección 6.3. Cuadro 57. Página 115; IP4. Anexo 4. Cuadro 41. Página 129. IP7 Página 162

<sup>129</sup> IP6. Sección 6.3. Cuadro 1. Página 142; IP5. Sección 6.3. Cuadro 57. Página 115; IP4. Anexo 4.- Cuadro 41. Página 129; IP7. Anexo 4.- Cuadro 2. Página 164

**Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Reporte de Dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Enero 31 de 2013	44	102
feb-13	90	37
mar-13	100	31
abr-13	143	37
may-13	388	42
jun-13	227	24
jul-13	147	47
ago-13	493	150
sep-13	238	180
oct-13	191	159
nov-13	114	292
dic-13	33	184
ene-14	42	129
feb-14	7	0
<b>Total general</b>	<b>2257</b>	<b>1414</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.

\*\* Casos en la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: casos remitidos por las JRCI cuyos dictámenes emitidos por esta última, fueron apelados conocidos por colpensiones

La información relativa al número de dictámenes en revisión o en apelación de las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez que se presentan en este informe, corresponde a la información que reporta Asalud respecto de las ciudades en las que cuenta con sede.

Ahora bien, teniendo en cuenta que los dictámenes son apelados directamente ante las juntas, Colpensiones no cuenta con la información de todas las ciudades, razón por la cual, se encuentra consolidando esta información a través de las siguientes acciones:

- Cruce con la base de datos de reconocimiento y pago de honorarios a las diferentes juntas regionales y/o a la Junta Nacional por parte de COLPENSIONES (consolidado de resoluciones de pago).

- Notificación personal de dictámenes en cada una de las sedes de las juntas a través de visitas programadas por parte de un funcionario de Colpensiones.

Durante los meses de febrero y marzo de 2014, Colpensiones adelanta un plan de visitas a las sedes de las diferentes Juntas Regionales, así como a la Nacional, con el fin de recopilar y consolidar la información relativa a los dictámenes sobre los cuales se han pronunciado.

#### 6.4.4. Prestaciones Económicas por Incapacidades médicas temporales

##### 1. Gestión de citas para trámite de incapacidades.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2012 y febrero 28 de 2014, se solicitó ante Colpensiones la asignación de 22.598 citas para revisión de incapacidades temporales (en adelante IT); de las cuales, 12.519 fueron fallidas en primera oportunidad, a saber: 1.223 citas canceladas por iniciativa del interesado; 4.334 no efectivas por inasistencia del afiliado y 6.962 en trámite con observaciones. Por lo tanto, las 10.080 solicitudes restantes, corresponden a citas que fueron efectivas, en las que el interesado se presentó a Asalud y radicó la documentación completa (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Panel A).

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Prestaciones Económicas por Incapacidades médicas temporales

##### Panel A. Citas no efectivas

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Tramite con observaciones	Total No Efectivo
Acumulado a Enero 31 de 2013	3247	283	1147	304	1734
feb-13	1480	271	302	171	744
mar-13	1064	113	229	221	563
abr-13	1535	48	263	414	725
may-13	1496	62	251	437	750
jun-13	1230	43	230	304	577
jul-13	1430	41	207	539	787
ago-13	1496	68	210	589	867
sep-13	2178	65	309	933	1307
oct-13	1701	33	305	683	1021
nov-13	1563	43	271	624	938
dic-13	1319	21	216	554	791

Mes	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Trámite con observaciones	Total No Efectivo
ene-14	1582	92	221	636	949
feb-14	1277	40	173	553	766
<b>Totales</b>	<b>22.598</b>	<b>1.223</b>	<b>4.334</b>	<b>6.962</b>	<b>12.519</b>

Nota: El panel A Citas No efectivas corresponden a casos (radicados) del afiliado.

Descripción de Variables:

Citas por Afiliado. Corresponden a casos o solicitudes asignadas

Citas Canceladas por Afiliado: Corresponde a cancelaciones hechas a solicitud del afiliado

No asistió Afiliado. Solicitudes no cumplidas por el afiliado

Trámite con observaciones: Asistió afiliado pero requiere completar su documentación

Total no efectivo: suma de Citas canceladas por el afiliado + No asistió Afiliado + Trámite con observaciones

### Panel B. Gestión de incapacidades temporales

Mes	Casos efectivos a procesar	Numero de incapacidades efectivas	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	% procesamiento
Acumulado a Enero 31 de 2013	1513	6052	3926	2126	6052	100%
feb-13	736	2944	2233	711	2944	100%
mar-13	501	2005	1455	550	2005	100%
abr-13	810	3241	2284	957	3241	100%
may-13	746	2983	2125	858	2983	100%
jun-13	653	2611	1896	715	2611	100%
jul-13	644	2574	1957	617	2574	100%
ago-13	629	2516	1595	921	2516	100%
sep-13	871	3485	2206	497	2703	78%
oct-13	680	2722	1557	338	1895	70%
nov-13	625	2501	882	218	1100	44%
dic-13	528	2110	415	68	483	23%
ene-14	633	2531	183	11	194	8%
feb-14	511	2554	120	14	134	5%
<b>Totales</b>	<b>10.080</b>	<b>40.829</b>	<b>22.834</b>	<b>8.601</b>	<b>31.435</b>	<b>77%</b>

Nota: La segunda columna "casos efectivos a procesar" corresponden a casos (radicados) y la tercera, cuarta, quinta y sexta columna corresponden a detalles del trámite de la gestión de incapacidades.

Descripción de Variables:

Casos efectivos para procesar. Solicitudes con documentación completa

Numero de Incapacidades Efectivas: Total de incapacidades o detalle de incapacidades de los casos efectivos

Incapacidades Aprobadas: Incapacidades aprobadas por Colpensiones que se deben incluir en liquidación de pago

Incapacidades Negadas: Incapacidades no aprobadas y sin derecho a pago.

Total de Incapacidades Procesadas: Incapacidades Aprobadas + Incapacidades Negadas

Ahora bien, es importante mencionar que, en una solicitud se pueden presentar una o más incapacidades. Para las 10.080 solicitudes efectivas se radicaron 40.829 certificados de IT, que corresponden a 3.402 afiliados (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 4. Panel B). Estas solicitudes fueron procesadas con los siguientes resultados:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Se han procesado un total de 31.435 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- Aprobadas para liquidación de pago. 22.834 incapacidades se ha emitido resultado favorable para el pago; de estas, Colpensiones ha reconocido económicamente 20.280 IT por valor de \$ 9.186.655.256 millones; y 2.554 se encuentran en proceso de liquidación, elaboración del acto administrativo y validación de datos bancarios.
- Negadas. 8.601 solicitudes de incapacidades fueron negadas por diferentes causas, entre las cuales se encuentran: pertenecer al régimen subsidiado, no cumplir con el mínimo de semanas, corresponder a eventos de origen profesional, por tener ya una calificación de perdida de capacidad laboral y/o por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

b. Incapacidades para procesar

La diferencia, entre las 40.829 IT efectivas y las 31.435 incapacidades procesadas, es decir, 9.394 incapacidades que corresponden a 782 afiliados, presentan el siguiente estado: 2.589 IT han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección; 530 IT surten la etapa de validación de derechos que consiste en revisión de circunstancias como afiliación, régimen de afiliación, entre otros; 1.004 IT se encuentran en proceso de auditoría; y 5.271 para procesar por parte de Asalud. Lo anterior como se observa en el siguiente cuadro (ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3).

**Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Incapacidades para procesar**

Incapacidades para procesar	Número
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	2.589
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	1.004
Incapacidades en trámite de validación de derechos	530
Incapacidades en revisión documental	5.271
<b>Total</b>	<b>9.394</b>

El plan de acción para la gestión de estas incapacidades es el siguiente:

1. Complementar la capacidad instalada para el procesamiento de estas incapacidades como plan de contingencia.
2. Unificar los criterios y causales de devolución por auditoria de Colpensiones con Asalud con el fin de evitar reprocesos y devoluciones innecesarias, lo cual se incorporará al manual que se encuentra en revisión.
3. Agilizar y dar seguimiento al envío de las incapacidades desde los PAC y las sedes Asalud
4. Igualmente, Colpensiones adelanta una conciliación de cifras con Asalud, para determinar los cuellos de botella y las fallas en el proceso que generan que la revisión y trámite de incapacidades no lleguen a la etapa final.
5. Revisión y modificación de la lista de chequeo que contiene los documentos y trámites necesarios para el reconocimiento de las incapacidades temporales.
6. Reentrenamiento de los agentes de servicio y demás personal de los puntos de atención, sedes de Asalud y del Call Center para que brinden información clara y concreta a los ciudadanos.
7. Se darán instrucciones a Asalud para priorizar las IT en aquellos ciudadanos que presenten enfermedades progresiva, catastróficas ó ruinosas. Información que se debe obtener del código diagnóstico de la enfermedad reportado en el documento de la IT y en el concepto de rehabilitación.

#### 6.4.5. Acciones de Mejora

1. A partir del 1 de febrero de 2014, cambió la forma de recibir de documentos de los afiliados, haciendo más ágil el trámite con el nuevo proceso de recepción de solicitudes de Incapacidades temporales al eliminar la asignación de citas para la radicación de documentos. Esta modificación ha permitido mejorar la oportunidad en la atención de la recepción de los documentos del ciudadano, que disminuyó de 90 días a que en el mismo día quede radicada la solicitud.
2. Mejora de la oportunidad en el envío de la documentación recibida por los PAC de Colpensiones, al pasar de correo interno a sede central de Colpensiones, a la remisión por correo externo, mediante valija diaria, a la sede central de Asalud para su procesamiento.

3. Para mejorar el control de la documentación se conciliará lo enviado por Colpensiones con lo recibido por Asalud. Se evaluarán estrategias conjuntas con el fin de tener la información en tiempo real en cuanto al seguimiento de correspondencia.
4. Cuando la información esta incompleta ya no se devuelven los documentos radicados, sino que se procede a contactar al ciudadano por el medio mas expedito para solicitar el documento que haga falta. Esta mejora frente al proceso anterior permite disminuir los tiempos en el trámite.
5. Se evaluarán estrategias de seguimiento respecto al envío de la documentación por el ciudadano.
6. La actualización de historias laborales, permitirá establecer con precisión el derecho al reconocimiento de la incapacidad y mejorar la oportunidad para su pago.
7. Se revisarán los criterios y causales de devolución con el fin de simplificar este trámite, lo cual se incorporará al manual que se encuentra en revisión.
8. Información al ciudadano sobre el no reconocimiento de las incapacidades mediante una carta señalando los motivos.



## 6.5. Inclusión en nómina y pago efectivo

### 6.5.1. Caracterización de la nómina de Colpensiones

La nómina de pensionados es un macroproceso que diariamente mueve miles de registros en su base de datos, tablas en las que se registran novedades de ingreso, reliquidaciones, indemnizaciones de los riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte – IVM, y por tipo de pensión. Así mismo, se generan novedades de retiros por diferentes causas tales como auditorías, fallecimientos, terminación del derecho, suspensiones, embargos, reintegros, activaciones y reingresos, entre otras.

En el modelo de operación de Colpensiones se definió que el aplicativo - liquidador de prestaciones económicas una vez reconoce el derecho prestacional y realiza todas las validaciones y reglas de negocio, registra directamente la prestación sobre el liquidador de nómina sin intervención de personas en dicho proceso. Una vez se produce el cierre mensual de la nómina se genera la información definitiva con todas las imputaciones correspondientes a cada pensionado para proceder con el giro oportuno de las mismas.

El Cuadro 1 de esta sección muestra los movimientos de conceptos muy generales que permiten visualizar la operación para la generación de resultados finales al cierre de cada ciclo de nómina, la información presenta un saldo inicial de pensionados, y los movimientos respectivos tanto de las pensiones que ingresan y se reactivan así como las que se suspenden o retiran generando una cifra final de personas beneficiarias de pensión en estado activo para proceder con el respectivo giro a sus cuentas, con este saldo final de un ciclo se inician los movimientos y preparación para el siguiente período de nómina.

En el modelo de operación de Colpensiones, con el fin de poder cumplir con el giro oportuno ha dispuesto cronogramas de cierre con corte los días 14 de cada mes, es decir, todas las novedades correspondientes a la nómina de marzo de 2014 son incorporadas entre el 14 de febrero y el 14 de marzo y así sucesivamente, por lo tanto las cifras presentadas en este capítulo corresponden a movimientos de los registros en la base de datos de dicho período.

Ahora bien, la fila denominada “Novedades de Reliquidación que no incrementa pensionados” corresponde a las reliquidaciones de pensiones ya existentes en nómina que no conlleva la inclusión de un nuevo beneficiario (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Macromovimientos de la Base de Datos de la nómina de Pensionados -  
Febrero 2013 a Febrero 2014**

Mes	Pensionados activos al cierre de nómina anterior	Ingresos	Ingreso pensionados conmutados	Reactivación de pensionados	Reliquidaciones	Suspension de pensiones	Retiro pensiones fallecidos	Retiro otras causas	Totales al cierre del período	Novedades de reliquidación que no incrementan pensionados
feb-13	1.033.407	5.777	-	2.811	55	558	1.121	1.724	<b>1.038.647</b>	16
mar-13	1.038.647	18.282	1	855	110	671	1.617	3.105	<b>1.052.502</b>	40
abr-13	1.052.502	18.941	4	3.085	110	7.285	2.170	3.873	<b>1.061.314</b>	78
may-13	1.061.314	35.905	1	2.984	16	621	2.161	6.629	<b>1.090.809</b>	378
jun-13	1.090.809	22.468	-	1.420	53	889	1.793	25.994	<b>1.086.074</b>	5.048
jul-13	1.086.074	12.356	14	1.510	127	764	1.891	9.604	<b>1.087.822</b>	4.254
ago-13	1.087.822	16.575	-	2.403	437	1.123	1.408	5.302	<b>1.099.404</b>	2.616
sep-13	1.099.404	18.042	15	3.446	170	1.630	2.036	7.674	<b>1.109.737</b>	1.247
oct-13	1.109.737	13.042	10	1.798	140	7.574	2.498	8.577	<b>1.106.078</b>	1.982
nov-13	1.106.078	12.019	1	6.250	154	1.307	2.015	6.515	<b>1.114.665</b>	5.849
dic-13	1.114.665	17.193	1	4.344	166	1.624	1.454	8.518	<b>1.124.773</b>	10.023
ene-14	1.124.773	9.802	2	1.553	3.044	2.406	1.723	7.183	<b>1.127.862</b>	2.198
feb-14	1.127.862	14.662	7	4.204	154	1.602	1.491	6.702	<b>1.137.094</b>	1.673

6.5.2. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina.

En armonía con lo expresado en el IP7<sup>130</sup>, en el sentido de presentar la información de una forma más concreta respecto de las diferentes situaciones que no han permitido la inclusión en nómina y pago efectivo de los reconocimientos pendientes desde la entrada de operación de Colpensiones a la fecha, la información se presenta en 5 grupos así:

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir directamente en la nómina por lo tanto no fueron ingresadas
2. Pensiones que fueron reconocidas, ingresadas en la nómina pero no se generó el acto administrativo
3. Decisiones de pensiones que fueron reconocidas, ingresadas, pero que producto de auditorías se procedió a retirar dichas pensiones de la nómina en el mismo período de ingreso por lo tanto no se generó giro a los pensionados

<sup>130</sup> IP7 sección 6.6.1 página 168

4. El grupo que corresponde a prestaciones reconocidas, ingresadas en la nómina, valores girados a los pensionados, pero que se dio orden de no pago a dichos valores como resultado de las auditorías internas
5. Los casos de servidores públicos que no han sido incluidos en la nómina pendientes de que aporten la prueba de retiro.

1. Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir en la nómina<sup>131</sup>

Hacen referencia a los casos donde la decisión concede la prestación, pero presenta inconvenientes dentro del proceso, lo que impide que dichas decisiones sean registradas en la nómina. En esta situación se encuentran 650 casos que corresponden a prestaciones que no se registraron en nómina entre el mes de octubre de 2012 a octubre de 2013, 140 al mes noviembre 2013, 51 en el mes de diciembre, y 27 de enero de 2014, para un total de 868.

En el mes de enero de 2014, se realizó un proceso de conciliación y cruce de bases de datos entre lo decidido en liquidador y lo registrado en la nómina. Se encontró que 512 casos no fueron ingresados, por lo que se realizó un proceso de revisión manual, encontrando que en 485 casos corresponden a consulta de cuota parte y por tanto es correcto que no se hayan escrito en la nómina, y tan solo en 27 casos se presenta una situación que debe revisarse.

2. Pensiones reconocidas ingresadas pero que no se les generó acto administrativo<sup>132</sup>

Corresponde a los casos en los que se reconoce el derecho pensional y se ingresa a la nómina, pero por alguna circunstancia no se genera el acto administrativo de reconocimiento de la prestación. A este grupo pertenecen 377 casos que fueron reportados en el IP7, los cuales ya fueron atendidos en su totalidad. Al corte de este informe no se han registrado casos nuevos.

En resumen, 1245 pensiones presentaron alguna circunstancia por la cual no ingresaron a la nómina; sin embargo, a la fecha ya fueron atendidos 810 casos (778 con ingreso a la nómina y 32

---

<sup>131</sup> IP7, pág 169

<sup>132</sup> IP7, página 170

negando la solicitud) quedando un saldo pendiente por atender para estos dos items de 435 decisiones (ver Capítulo 6.5 - Cuadros 1, 2,3,4,5).

3. Pensiones que escribieron en Nómina pero se dio orden de retiro<sup>133</sup>

Corresponden al grupo de prestaciones frente a las cuales se profirió el respectivo acto administrativo concediendo el derecho a la pensión, fueron ingresadas en Nómina, pero a pesar de ello se ordenó su retiro dentro del mismo período de ingreso, en virtud de las auditorías realizadas por la Gerencia de Reconocimiento.

Durante el período correspondiente a octubre de 2012 y enero de 2014 se han reportado un total de 637 casos, de los cuales se han resuelto 240 y se encuentran en proceso de análisis y revisión 397. Además, para el mes de enero no se efectuó ninguna orden de retiro.

4. Pensiones que escribieron en Nómina pero se dio orden de no pago<sup>134</sup>

Este ítem hace referencia a los reconocimientos prestacionales proferidos mediante actos administrativos, que fueron ingresados a nómina, se giraron los dineros a las entidades bancarias, pero se ordenó el no pago de las pensiones, en virtud de las auditorías realizadas al interior de Colpensiones.

Entre octubre del año 2012 y enero del presente año se registraron en total 560 pensiones. De las cuales 147 ya se han resuelto, y se encuentran pendientes por resolver 413 a corte de enero.

Durante el mes de febrero de 2014 se emitió orden de no pago para una prestación en razón a que en el proceso de auditoría se encontró que se trataba de una pensión compartida cuyo retroactivo se giró al trabajador.

---

<sup>133</sup> Ip7, página 170

<sup>134</sup> IP7, página 170.

## 5. Servidores Públicos Pendientes de aportar prueba de Retiro<sup>135</sup>

Estos casos hacen referencia al reconocimiento de prestaciones económicas efectuadas por Colpensiones a Servidores Públicos mediante los correspondientes actos administrativos, pero respecto de los cuales su inclusión en nómina depende de que se aporten las pruebas pertinentes de retiro del servicio público.

El total de los servidores públicos no incluidos en la nómina es de 942, de los cuales a la fecha fueron incluidos en total 193, por lo que quedan pendientes por ser incluidas 749 y Colpensiones esta a la espera de que se allegue el correspondiente acto de retiro.

### a. Trámite actual para la inclusión en nómina de servidores públicos

En aplicación del Decreto 2245 de 2012, y con el fin de generar solución de continuidad entre la desvinculación del servicio público y el ingreso a la nómina del pensionado empleado público, Colpensiones emitió la circular 01 de 2013, mediante la cual se indica el procedimiento que debe seguirse para la aplicación del decreto en mención, estableciendo que una vez la pensión es reconocida se comunica al empleador con el fin de que éste allegue el Acto Administrativo de Retiro del trabajador, para su posterior inclusión en nómina. Para tal efecto, se habilitó el correo electrónico [confirmacionderetirosevidorpublico@colpensiones.gov.co](mailto:confirmacionderetirosevidorpublico@colpensiones.gov.co), en el cual se reciben los actos administrativos de retiro para la inclusión en nómina.

El proceso de decisión consiste en reconocer e ingresar en la misma nómina al servidor público activo, a quien se suspenderá de manera inmediata hasta que el servidor o su empleador alleguen el Acto Administrativo de Retiro. Una vez este se radica en Colpensiones, ya sea con el envío al correo antes citado o radicándolo en algunos de los PAC, la Gerencia de Reconocimiento hace entrega de este documento a la Gerencia de Nomina para su activación.

Para la revisión, consolidación y gestión de éste correo se ha dedicado personal de apoyo administrativo, conformado por dos asistentes jurídicos encargados de consolidar la información

---

<sup>135</sup> IP7, página 171

de los correos, remitir los retiros de los casos para ordenar a la nómina suspender a los asegurados a los cuales se les reconoce pensión pero que no acreditan retiro.

Es preciso mencionar que este procedimiento de decisión sólo se viene utilizando desde septiembre del 2013, por lo tanto, las prestaciones reconocidas antes de dicho mes deben ser enviadas nuevamente a decisión para su ingreso a la nómina, proceso que requiere un nuevo estudio, análisis de su nueva historia laboral y emisión de un nuevo acto administrativo para realizar su ingreso a nómina, estos casos corresponden a los expuestos en la parte inicial de este acápite y que corresponden a 749 casos pendientes de que aporten la prueba del retiro

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

Al último corte de nómina, se ha identificado un universo de 2.442 casos que no fueron ingresados a la nómina, de los cuales se han resuelto un total 1.197, 944 ingresadas y 253 negadas, con un saldo por atender de 1.245, tal como se observa en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos no ingresados a la nómina**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar
Pensiones Reconocidas que no escribieron en nómina	1245	778	32	435
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	560	135	12	413
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	637	31	209	397
<b>Total</b>	<b>2.442</b>	<b>944</b>	<b>253</b>	<b>1.245</b>

El Cuadro 3 presenta el universo de los 2.442 casos no ingresados a la nómina clasificados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo**

Riesgo	No ingresadas oct-12 a ene-14	Ingresadas y retiradas oct-12 a dic-13	Orden de no pago oct -12 a dic-13	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	38		3	41
Indemnización de invalidez	5			5
Indemnización vejez	312	578	25	915
Interposición de Recursos	25			25
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3			3
Recurso Pensión sobrevivientes	3			3
Pensión de invalidez	37	4	7	48
Pensión de sobrevivientes	199		28	227
Pensión de vejez compartida	1			1
Pensión de vejez tiempos privados	464	54	472	990
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	138		21	159
Pensión de vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2
Sustitución pensional	19		4	23
<b>Total general</b>	<b>1.245</b>	<b>637</b>	<b>560</b>	<b>2.442</b>

Así mismo, el Cuadro 4 presenta los 1.197 casos atendidos por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo**

Rango	Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago	Negadas	Total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	15	0	0	0	15
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5
Indemnización vejez	243	28	10	203	484
Interposición de Recursos	20	0	0	0	20
Pensión de Invalidez	24	0	2	2	28
Pensión de sobrevivientes	108	0	3	5	116
Pensión de vejez compartida	0	0	0	0	0
Pensión de vejez tiempos privados	327	3	111	38	479
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	27	0	9	3	39
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	0	1
Sustitución Pensional	8	0	0	2	10
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>31</b>	<b>135</b>	<b>253</b>	<b>1.197</b>

Finalmente, el Cuadro 5 muestra los casos pendientes por atender (1.245), por riesgo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)



**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos**

Rango	Pendientes
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	26
Indemnización de Invalidez	0
Indemnización vejez	431
Interposición de Recursos	5
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	3
Recurso Pensión sobrevivientes	3
Pensión de Invalidez	20
Pensión de sobrevivientes	111
Pensión de vejez compartida	1
Pensión de vejez tiempos privados	511
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	120
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1
Sustitución Pensional	13
<b>Total</b>	<b>1.245</b>

Ahora bien, en atención a la solicitud de la H. Corte en su Auto 320 de 2013, el Cuadro 6 presenta una clasificación más detallada y por meses de atraso de los casos pendientes de incluir en nómina, teniendo en cuenta el tipo de radicación que originó tales circunstancias, como casos provenientes de solicitudes radicadas (Panel A), recursos de reposición (Panel B), casos con orden de retiro (Panel C) y orden de no pago (Panel D). (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 6)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso**
**Panel A. Solicitudes radicadas**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes		7	4	10	21
2 meses		14	26	2	42
3 meses		15	95	3	113
4 meses	2	3	14		19
5 meses		14	9	3	26
6 meses	2	6	8	2	18
7 meses	1	7	7	1	16
8 meses		2	12	3	17
9 meses	6	17	41	17	81
10 meses	2	2	1	43	48
11 meses		3	11		14
12 meses		1		1	2
13 meses		2			2
14 meses		1			1
15 meses		1	2	1	4
<b>Total vencidos</b>	<b>13</b>	<b>95</b>	<b>230</b>	<b>86</b>	<b>424</b>

**Panel B. Recursos de Reposición**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes		3		3	6
2 meses					
3 meses			5		5
4 meses					
5 meses					
6 meses					
<b>Total vencidos</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

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

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
1 mes					0
2 meses					0
3 meses					0
4 meses			6	1	7
5 meses			29	5	34
6 meses			1		1
7 meses	1				1
8 meses	2		3		5
9 meses				302	302
10 meses			1	45	46
11 meses					0
12 meses					0
13 meses			1		1
14 meses					0
15 meses					0
<b>Total Vencidos</b>	<b>3</b>		<b>41</b>	<b>353</b>	<b>397</b>

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

Mes	Ordenes de no pago
Enero 2013	8
feb-13	1
mar-13	2
abr-13	0
may-13	340
jun-13	12
jul-13	20
ago-13	5
sep-13	3
oct-13	16
nov-13	3
dic-13	2
ene-14	1
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>

Finalmente, el Cuadro 7 muestra los ingresos correspondientes al mes de enero de 2014, los cuales se encuentran debidamente clasificados por tipo de riesgo y prestación. El Panel A muestra los ingresos por tipo de riesgo, y el Panel B por grupos de prioridad.

**Capítulo 6.5 – Cuadro 7. Resoluciones que conceden una prestación e Ingresos a la nómina  
Corte a Enero de 2014**

**Panel A. por tipo de riesgo**

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	794	784	10
Indemnización invalidez	14	14	
Indemnización vejez	3159	3159	
Interposición de Recursos	1	1	
Pensión de invalidez	301	301	
Pensión de sobrevivientes	973	966	7
Pensión de vejez compartida	317	317	
Pensión de vejez tiempos privados	3348	3347	1
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	2620	2617	3
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	4	4	
Sustitución Pensional	123	123	
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	121	118	3
Recurso Pensión sobrevivientes	205	202	3
Recurso Indemnización de Invalidez	10	10	
Recurso Indemnización de vejez	288	288	
Recurso Pensión de Vejez	1824	1824	

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina
Recurso Pensión de Vejez Compartida	22	22	
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	7	7	
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	7	7	
Recurso Pensión Invalidez	241	241	
Recurso Sustitución PENSIONAL	18	18	
<b>Total General</b>	<b>14397</b>	<b>14.370</b>	<b>27</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	11505	11481	24
Grupo 1	241	241	
Grupo 2	223	223	
Grupo 3	1255	1253	2
Grupo 4	1173	1172	1
<b>Total</b>	<b>14397</b>	<b>14370</b>	<b>27</b>

Teniendo en cuenta que estos casos deben revisarse uno a uno, para determinar si es procedente o no, su registro en la nómina, la revisión de los caso que no han ingresado a la nómina y que aún se encuentran pendientes se continuará realizando de manera coordinada por el Grupo de Reprocesos mencionado en el IP7<sup>136</sup>.

<sup>136</sup> IP7 sección 6.6.1 página 175

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

En el IP7 se presentó el informe correspondiente a las prestaciones que cuentan con un giro efectivo<sup>137</sup>. En este informe se reitera a la H. Corte que Colpensiones procede con el giro oportuno de los dineros reconocidos y notifica a los beneficiarios de pensión de la decisión tomada por la administradora, evento en el que también se le informa al pensionado que los dineros se encuentran depositados en determinada entidad y se le indica la fecha a partir de cuándo puede libremente presentarse a cobrar en la entidad asignada; además, se le hace saber también que si es su voluntad puede solicitar cambio de entidad pagadora.

El Caudro 8 presenta la información correspondiente al número de beneficiarios de pensión a los que Colpensiones giró oportunamente. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 8)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 8. Número de beneficiarios de pensión a los que Colpensiones giró oportunamente**

Periodo	Beneficiarios de Pensión
Octubre de 2013	1.024.582
Noviembre de 2012	1.027.120
Diciembre de 2012	1.033.100
Enero de 2013	1.032.015
Febrero de 2013	1.037.384
Marzo de 2013	1.052.271
Abril de 2013	1.060.949
Mayo de 2013	1.089.510
Junio de 2013	1.085.665
Julio de 2013	1.087.276
Agosto de 2013	1.098.457
Septiembre de 2013	1.108.851
Octubre de 2013	1.106.025
Noviembre de 2013	1.112.134
Diciembre de 2013	1.123.558
Enero de 2014	1.127.557

<sup>137</sup> IP7 sección 6.6.2 página 176

## 6.6. Auxilios funerarios

De conformidad con lo expresado en el IP6<sup>138</sup>, los auxilios funerarios reconocidos y entregados por el ISS en L, fueron girados en su totalidad por Colpensiones a los respectivos beneficiarios.

Respecto a las solicitudes de auxilios funerarios decididas por Colpensiones, se informa a la H. Corte que en el mes de febrero corresponden a un total de 2.271, de los cuales 2.157 fueron radicados ante Colpensiones y 114 provenían de la repesa entregada por el ISS en L.

Durante el mes de febrero se procedió a validar la información de cada uno de los casos entregados por el ISS en L, y se estableció que de los 5.429 casos de auxilios funerarios, 2.335 son candidatos a ser procesados por el liquidador automático debido a la uniformidad de características que tienen. Dado que los datos capturados con los que contaba el ISS en L y que fueron entregados a Colpensiones no reúnen la totalidad de información requerida para el procesamiento automático, se hizo necesario completarla, y en la actualidad Colpensiones se encuentra en la etapa de migración de dicha información a las bases de datos misionales, para que el liquidador automático pueda extraerla y decidir la solicitud sin inconsistencia alguna. La decisión de estos 2.335 casos está prevista para el mes de marzo.

Tal como lo ordena la H. Corte, con corte a 31 de marzo de 2014 Colpensiones atenderá la totalidad de solicitudes pendientes de Auxilios Funerarios tanto de repesa ISS como del día a día de Colpensiones.

---

<sup>138</sup> IP6, página 152.

## 6.7. Subsidio a la cotización

Sobre este tema, al igual como se ha reportado en los anteriores IP, se manifiesta que Colpensiones centran sus esfuerzos en que permanentemente realiza validaciones a las bases de datos para identificar posibles inconsistencias, las cuales al ser solucionadas permiten generar cuentas de cobro de vigencias expiradas al Consorcio Colombia Mayor.

Durante el mes de febrero de 2014 se procesaron dos cuentas de cobro, la primera correspondiente a ciclos de abril de 1996 hasta diciembre de 2013, con 54.571 registros correspondientes a 13.796 ciudadanos por un valor de \$3.673.553.972.00. La segunda cuenta de cobro corresponde a el cobro de 268 subsidios correspondiente a 103 ciudadanos por valor de \$15.267.811.00.

Actualmente, se adelantan las gestiones para resolver de manera definitiva todas las inconsistencias que se vienen presentando, especialmente para los casos con prioridad de la Corte Constitucional, como se evidencia en los avances con respecto al mes anterior, en donde hubo un incremento de 146 casos solucionados, y una disminución en los registros pendientes de pago por parte del Consorcio Colombia Mayor para 488 afiliados.

Para el mes de febrero de 2014, se realizó un cruce de información con la base de datos de nómina de pensionados donde se identificaron ciudadanos que registran el pago de una prestación económica y por tal razón no aplica el pago del subsidio, de acuerdo a lo anterior aumentó a 1.935 el número casos en los cuales no se puede realizar una gestión.

A continuación relacionamos el trámite realizado a los 6.047<sup>139</sup> ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

---

<sup>139</sup> Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 7.081.



**Capítulo 6.7 – Cuadro 1. Trámites**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	62	54	41	126	283
Grupo 1	515	740	569	2581	4405
Grupo 2	50	12	22	36	120
Grupo 3	10	20	26	66	122
Grupo 4	907	221	194	314	1636
Indemnizados	391	0	17	107	515
<b>Total General</b>	<b>1.935</b>	<b>1.047</b>	<b>869</b>	<b>3.230</b>	<b>7.081</b>

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se duplica el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados. Y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.7 – Cuadro 2. Registros**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	155	55	99	338	647
Grupo 1	1681	1033	1137	7543	11394
Grupo 2	132	33	40	83	288
Grupo 3	36	50	43	152	281
Grupo 4	2160	361	372	642	3535
Indemnizados	1032	0	25	254	1311
<b>Total General</b>	<b>5.196</b>	<b>1.532</b>	<b>1.716</b>	<b>9.012</b>	<b>17.456</b>

Finalmente, se están realizando validaciones de estos casos con el Consorcio Colombia Mayor con el fin de identificar si hay diferencias en las bases de datos entre las dos entidades que están afectando el proceso de pago de los subsidios de estos ciudadanos.

## 6.8. Traslado de aportes de a los afiliados

### 6.8.1. Actualización Historia Laboral Traslados ( Devolución Ingresos –AFP’s)

El proceso de Devolución Ingresos AFP’s tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tienen su origen en las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) con destino a Colpensiones, por el proceso de Traslado de régimen de ciudadanos que estuvieron vinculados en el Régimen de Ahorro Individual y que a través del cual se ingresa la información de los periodos cotizados su la Historia Laboral.

Del proceso mencionado anteriormente, el número de personas que se han trasladado del Régimen de Ahorro Individual al Régimen de Prima Media con corte al 28 de febrero de 2014 asciende a 1.426.119. De las cuales el 95% de las mismas cuenta con Historia Laboral entregada por parte de las Administradoras de Fondos Privados (AFP’s) a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS -, quedando pendientes por entregar la Historia Laboral de 65.177 personas por parte de las Administradoras del Régimen de Ahorro Individual. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Entrega Pendiente - Historial Laboral**

Administradora	ene-14	feb-14
Skandia	1.578	1.643
Skandia Alternativo	34	34
Colfondos	12.542	7.811
Porvenir	24.602	27.813
Protección	25.190	27.876
<b>Total</b>	<b>63.946</b>	<b>65.177</b>

Con corte al 28 de febrero de 2014 los Fondos Privados de Pensiones reportaron información por éste concepto a Colpensiones correspondiente a 36.364 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones - de 26.485 de los mismos, equivalente al 72.83%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 9.879 archivos recibidos.

De acuerdo a la información recibida desde el inicio de Operación de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, ha realizado el cargue de 244.321 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes, que corresponden a archivos recibidos desde octubre de 2012 y reprocesos de información recibida por el Instituto de Seguros Sociales, hoy en liquidación. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 2)

#### Capítulo 6.8 – Cuadro 2. Cargue Historia Laboral (Acumulado)

Administradora	ene-14	feb-14
Skandia	1.928	2.026
Skandia Alternativo	59	59
Colfondos	23.719	26.619
Porvenir	105.158	107.157
Protección	102.906	108.460
<b>Total</b>	<b>233.770</b>	<b>244.321</b>

De las 244.321 historias laborales cargadas se han procesado aproximadamente 15.755.853 registros y/o ciclos, de los cuales se encuentran en proceso de imputación 6.182.393 a corte del día 28 de febrero. Lo anterior se traduce a que aún no se ven reflejados ese número de períodos en la Historia Laboral de los ciudadanos.

Paralelamente a la gestión descrita, de acuerdo a la prioridad definida por la Corte Constitucional en el año 2013 se entregaron 428 casos a Asofondos para que las AFP's realizarán la entrega de la información de manera prioritaria y poder realizar la actualización correspondiente por parte de Colpensiones en la Historia Laboral de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media. (Ver Capítulo 6.8 – Cuadro 3)

#### Capítulo 6.8 – Cuadro 3. Prioridad Corte Constitucional

Prioridad	Entrega Año 2013	Corte 2014/01/31	Corte 2014/02/28
Grupo 0	117	30	18
Grupo 1	245	36	22
Grupo 2	48	15	12
Grupo 3	8	2	0
Grupo 4	10	6	1
Indemnizados	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>428</b>	<b>89</b>	<b>53</b>

De los casos inicialmente reportados con corte al 28 de febrero del año en curso aún se encuentra pendiente la entrega de la Historia Laboral de 53 ciudadanos, casos que se están trabajando con prioridad y directamente con la Asociación Colombiana de Administradores de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS.

#### 6.8.2. Cargue Aportes No Vinculados

El proceso de cargue de No Vinculados tiene como objetivo la gestión del ingreso de dinero e información que tienen su origen en las AFP's con destino a Colpensiones, por pagos a pensión realizados de forma errada por los empleadores en el Régimen de Ahorro Individual a nombre de ciudadanos afiliados al Régimen de Prima Media.

Con corte al 28 de febrero de 2014 la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, ha recibido por concepto de No Vinculados 225 archivos que representan ciclos pagados por 1.377.608 ciudadanos, 1.762.462 registros y un ingreso por valor de \$309.004 millones.

#### Capítulo 6.8 – Cuadro 4. No Vinculados (Acumulado)

Detalle	ene-14	feb-14
Número Afiliados	1.320.733	1.377.608
Número Rezagos	1.686.986	1.762.462
Número Archivos	223	225
Valor (Millones)	\$ 294.417	\$ 309.004

De la información recibida por éste concepto no se ha surtido el trámite de cargue a la Historia Laboral de los ciudadanos, dado que ha sido necesaria la implementación de una plataforma tecnológica que permita realizar las validaciones correspondientes de la información recibida y cargue de la misma. La aplicación heredada del Seguro Social hoy en liquidación no estaba adecuada para la ejecución del proceso, ni poseía manuales técnicos ni funcionales, por ello fue necesario hacer una reingeniería total del proceso.

De acuerdo con lo anterior y con el objetivo de poder actualizar la Historia Laboral de los ciudadanos la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, ha desarrollado diversas actividades desde la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES – , gestión consolidada que se detalla a continuación:

- Definición de concepto de aplicabilidad de rentabilidad a los aportes recibidos por el proceso de No Vinculados
- Reuniones de seguimiento y definiciones con la Asociación Colombiana de Administradores de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS.
- Entrega de especificaciones y desarrollo al operado logístico Sistemas y Computadores.
- Ejecución de pruebas y controles de cambio al desarrollo.

Actualmente se en cuenta con un Plan Operativo que contempla las actividades, que se eununcian a continuación, orientadas a la normalización del proceso en un plazo de seis meses:

- Actividad 1. Identificación del error en el proceso de glosas de transferencia a sabass recaudo.
- Actividad 2. Ejecución de pruebas de transferencia a sabass y transferencia a patrimonio.
- Actividad 3. Paso a producción proceso a ejecutar por el poveedor tecnológico.
- Actividad 4. Cargue de archivos vigencia colpensiones y distribución a patrimonio.
- Actividad 5. Cargue de archivos casos prioritarios.
- Actividad 6. Conciliación de información colpensiones vs asofondos.
- Actividad 7. Cargue de archivos vigencia seguro social.

## 6.9. Revocatoria directa pendientes de decidir

En el IP7<sup>140</sup> se indicó, que a 31 de enero de 2014 habían pendientes por decidir 2.089 Revocatorias Directas, de las cuales 1.479 se encontraban vencidas y 610 en término. El plan de acción implementado durante el mes de febrero con respecto a este asunto, fue orientado a avanzar en la decisión de las revocatorias vencidas.

No obstante, el saldo de revocatorias directa aumentó durante el mes de febrero a 3.068, de las cuales 1.954 se encuentran vencidas y 1.114 en término, y se decidieron en el mes 357 revocatorias vencidas, con lo cual, el saldo pendiente por decidir a la fecha es de 2.711 revocatorias.

Es importante señalar que las 357 revocatorias decididas en el mes de febrero fueron atendidas de conformidad con los criterios de priorización establecidos en el Auto 320/13, es decir, corresponden a solicitudes de los grupos prioritarios, en los cuales se encuentran aquellas personas que no tiene cubierto su mínimo vital.

El plan de acción para el mes de marzo está orientado a la atención de las revocatorias directas, anticipando aquellas que se encuentran vencidas, y de conformidad con los criterios de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional.

---

<sup>140</sup> IP6, Sección 6, Página 146.

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

Esta sección reporta los avances en las notificaciones realizadas sobre los actos administrativos que genera Colpensiones, basada en el mismo esquema de seguimiento que se ha reportado desde el IP3<sup>141</sup>, así como los resultados del plan de acción descrito en el IP7<sup>142</sup>, que se desarrolló durante el mes de febrero 2014, en particular lo concerniente a la notificación de tutelas y sentencias judiciales, de acuerdo a lo establecido en el Auto 320 de la H. Corte Constitucional en los fundamentos jurídicos 32, 150 y 155.

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

En el IP7<sup>143</sup> Colpensiones reportó que en el periodo comprendido entre enero de 2013 y enero de 2014 se realizó un total de 460.617 notificaciones de actos administrativos, de las cuales 380.838 fueron personales, y 79.779 por aviso. Para el mes de febrero<sup>144</sup> se notificó personalmente 26.713 ciudadanos y 254 por aviso, para un total de 26.967 notificaciones tanto del acumulado pendiente de notificar de los meses anteriores como de los actos proferidos en este mes.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 28 de febrero de 2014, Colpensiones ha realizado un total de 487.584 notificaciones, de las cuales el 83,6% han sido personales y el 16,4% restante por aviso, y tiene pendiente por notificar un total de 27.906 actos administrativos. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1)

<sup>141</sup> IP3, páginas 43 a 46.

<sup>142</sup> IP7, páginas 194

<sup>143</sup> IP7, capítulo 7- cuadro 1 – página 1783 Los datos reportados son hasta el mes de enero de 2014.

<sup>144</sup> Fecha de Corte 28 de febrero de 2014

**Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones Mensuales – Corte a Febrero de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Enero 31 de 2013	5.406		5.406
feb-13	8.670		8.670
mar-13	21.273		21.273
abr-13	26.598		26.598
may-13	17.673	5.468	23.141
jun-13	24.383		24.383
jul-13	43.532		43.532
ago-13	38.905		38.905
sep-13	49.858	6.081	55.939
oct-13	35.117	6.423	41.540
nov-13	34.043	6.016	40.059
dic-13	30.927	12.461	43.388
ene-14	44.453	43.330	87.783
feb-14	26.713	254	26.967
<b>Total</b>	<b>407.551</b>	<b>80.033</b>	<b>487.584</b>

Tal como se presenta en el Cuadro 2, al 28 de febrero de 2014 del total de Actos Administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en los puntos de atención 165.626 ciudadanos con actos administrativos correspondientes de la repesa del ISS, 191.869 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que actualmente están en proceso de clasificación de origen. Así mismo, por aviso se notificaron 48.625 de la repesa ISS, 28.384 de Colpensiones y 3.024 que están en proceso de clasificación. (Ver Capítulo 7 – cuadro 2)



**Capítulo 7 – Cuadro 2. Total Actividades de notificación por origen - Corte a Febrero de 2014**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Sin identificar origen*		
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados
Acumulado a Enero 31 de 2013	4.557		4.557	611		611	238		238
feb-13	4.885		4.885	3.322		3.322	463		463
mar-13	10.415		10.415	10.335		10.335	523		523
abr-13	14.943		14.943	10.711		10.711	944		944
may-13	8.578	3.280	11.858	8.322	700	9.022	773	1.488	2.261
jun-13	11.378		11.378	11.781		11.781	1.224		1.224
jul-13	17.075		17.075	24.901		24.901	1.556		1.556
ago-13	13.585		13.585	23.895		23.895	1.425		1.425
sep-13	20.402	4.407	24.809	27.514	700	28.214	1.942	974	2.916
oct-13	11.755	1.369	13.124	16.543	4.492	21.035	6.819	562	7.381
nov-13	9.658	4.183	13.841	7.295	1.833	9.128	17.090		17.090
dic-13	11.525	5.025	16.550	11.995	7.436	19.431	7.407		7.407
ene-14	14.269	30.291	44.560	20.532	13.039	33.571	9.652		9.652
feb-14	12.601	70	12.671	14.112	184	14.296			
<b>Sub- total</b>	<b>165.626</b>	<b>48.625</b>	<b>214.251</b>	<b>191.869</b>	<b>28.384</b>	<b>220.253</b>	<b>50.056</b>	<b>3.024</b>	<b>53.080</b>

Sin identificar origen: son aquellos actos administrativos que se notificaron pero que están en proceso de clasificación para identificar si pertenecen a la represa ISS o al día a día de Colpensiones.

Nota: Durante el periodo Octubre 01 de 2012 a Diciembre 31 de 2012, se notificaron en Oficinas 13.081 Ciudadanos.

En los meses de enero a noviembre de 2013 de 32.997 registros que se encuentran sin identificar, se han identificado 6.775 notificaciones, que corresponden a 2.623 Represa identificadas y 4.152 Colpensiones identificadas.

De acuerdo a lo reportado en el IP7<sup>145</sup>, durante el mes de enero de 2014 se notificaron 6.575 actos administrativos correspondientes a los grupos priorizados por la H. Corte, quedando pendientes 6.844 por notificar; por otra parte en febrero se notificaron 29.697 actos administrativos del consolidado total de los actos proferidos, de los cuales con corte al 28 de febrero 2.236 se encuentran pendientes de notificación.

<sup>145</sup> IP7, Sección 7, Páginas 186,187,188 y 189

**Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por Grupos Priorizados - Corte a Febrero de 2014**

**Panel A- Resumen por grupos priorizados**

Población	dic-13		ene-14		feb-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>	<b>2.012</b>	<b>142</b>	<b>880</b>	<b>1.496</b>	<b>8.399</b>	<b>438</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>2.693</b>	<b>1.459</b>	<b>1.021</b>	<b>712</b>	<b>3.427</b>	<b>369</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>2.661</b>	<b>5.329</b>	<b>1.824</b>	<b>2.374</b>	<b>4.100</b>	<b>916</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>8.464</b>	<b>11.280</b>	<b>2.850</b>	<b>2.262</b>	<b>13.771</b>	<b>513</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.830</b>	<b>18.210</b>	<b>6.575</b>	<b>6.844</b>	<b>29.697</b>	<b>2.236</b>

**Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables**

Población	dic-13		ene-14		feb-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>						
Mayores de 74 años	62	6	142	301	1.101	69
Invalidez	86		42	108	309	27
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	939	37	305	546	3.013	152
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	697	72	266	362	2.426	143
Beneficiarios de subsidio a la cotización	34	3	29	131	435	35
Sin Información	194	24	96	48	1.115	12
<b>Total</b>	<b>2.012</b>	<b>142</b>	<b>880</b>	<b>1.496</b>	<b>8.399</b>	<b>438</b>
<b>Grupo 2</b>						
Afiliados con	2.051	596	750	370	1.843	172

Población	dic-13		ene-14		feb-14	
	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses						
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	642	863	271	342	1.584	197
<b>Total</b>	<b>2.693</b>	<b>1.459</b>	<b>1.021</b>	<b>712</b>	<b>3.427</b>	<b>369</b>
<b>Grupo 3</b>						
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	2.073	3.238	1.564	1.787	2.508	441
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	588	2.091	260	587	1.592	475
<b>Total</b>	<b>2.661</b>	<b>5.329</b>	<b>1.824</b>	<b>2.374</b>	<b>4.100</b>	<b>916</b>
<b>Grupo 4</b>						
Corriente	7.885	5.223	2.533	1.730	7.494	443
Indemnizaciones Sustitutivas	579	6.057	311	362	6.077	21
Auxilios funerarios			6	170	200	49
<b>Total</b>	<b>8.464</b>	<b>11.280</b>	<b>2.850</b>	<b>2.262</b>	<b>13.771</b>	<b>513</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>15.830</b>	<b>18.210</b>	<b>6.575</b>	<b>6.844</b>	<b>29.697</b>	<b>2.236</b>

Fuente: Bizagi – Colpensiones

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han decidido 515.441 actos administrativos, este valor es superior en 361 con respecto a lo reportado por el área de reconocimiento dado que incluye actos administrativos que se encuentran en proceso de clasificación de los grupos prioritarios.

A la fecha, faltan por notificar 27.906 actos administrativos, de los cuales 25.502 corresponden a actos administrativos de solicitudes pensionales, 1.506 a recursos, y 898 a sentencias judiciales (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Panel A). Además, el 87,71% del total de los actos administrativos no notificados se encuentran en término para la notificación, el restante 12,29% están fuera del

término los cuales fueron expedidos en los últimos 5 meses. El Cuadro 4 presenta la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo y meses de atraso de la notificación. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 4. Panel A, B, C y D)

### Capítulo 7 – Cuadro 4. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo

#### Panel A- Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total
<b>En Término</b>	<b>22.338</b>	<b>1.378</b>	<b>761</b>	24.477
1 mes	22.338	1.378	761	24.477
2 meses	1.764	41	64	1.869
3 meses	673	35	28	736
4 meses	328	24	27	379
5 meses	399	28	18	445
<b>Total vencidos</b>	<b>3.164</b>	<b>128</b>	<b>137</b>	<b>3.429</b>
<b>Total general</b>	<b>25.502</b>	<b>1.506</b>	<b>898</b>	<b>27.906</b>

#### B. Solicitudes Pensionales

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total
<b>En Término</b>	<b>1.924</b>	<b>522</b>	<b>1.319</b>	<b>12.894</b>	<b>5.679</b>	22.338
1 mes	1.924	522	1.319	12.894	5.679	22.338
2 meses	9	12	218	1.339	186	1.764
3 meses	6	6	37	553	71	673
4 meses	17	3	21	261	26	328
5 meses	16	2	50	291	40	399
<b>Total vencidos</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>326</b>	<b>2.444</b>	<b>323</b>	<b>3.164</b>
<b>Total general</b>	<b>1.972</b>	<b>545</b>	<b>1.645</b>	<b>15.338</b>	<b>6.002</b>	<b>25.502</b>

**Panel C- Recursos administrativos**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
<b>En Término</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>131</b>	<b>1090</b>	<b>141</b>	<b>1.378</b>
1 mes	4	12	131	1.090	141	<b>1.378</b>
2 meses		2	7	30	2	<b>41</b>
3 meses			11	24		<b>35</b>
4 meses		2	13	9		<b>24</b>
5 meses	1	1	9	15	2	<b>28</b>
<b>Total vencidos</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>78</b>	<b>4</b>	<b>128</b>
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>171</b>	<b>1.168</b>	<b>145</b>	<b>1.506</b>

**Panel D- Cumplimiento de sentencias**

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total Niega
<b>En Término</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>98</b>	<b>647</b>	<b>0</b>	<b>761</b>
1 mes		16	98	647		<b>761</b>
2 meses		1	18	45		<b>64</b>
3 meses			1	27		<b>28</b>
4 meses		1		26		<b>27</b>
5 meses				18		<b>18</b>
<b>Total vencidos</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>116</b>	<b>0</b>	<b>137</b>
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>117</b>	<b>763</b>	<b>0</b>	<b>898</b>

Se destaca que la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden al riesgo de vejez con 15.338 actos administrativos, seguidos por indemnización con 6.002 actos. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación se observa que se concentran en el riesgo de vejez con 1.168 actos administrativos, seguido por sobreviviente con 171 actos. Finalmente las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 558 actos administrativos.

## 7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP7<sup>146</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que con corte al 28 de febrero de 2014 quedan pendientes por notificar 3.429 resoluciones proferidas con anterioridad al mes de febrero, más las 24.477 proferidas en este mes, para un total de 27.906 pendientes. Para esto se adelantará el plan de acción que se describe a continuación.

### 7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

Las estrategias de contactabilidad del ciudadano, hacen referencia a la cantidad de personas que efectivamente se logran contactar a través de los diferentes canales de comunicación definidos, esto se mide sobre el total de ciudadanos o registros que se requieren contactar. Con esta estrategia en particular, se busque aquellos ciudadanos que ya tienen un acto administrativo que les profiere una pensión, se enteren de manera oportuna y puedan surtir el proceso correspondiente a la notificación y se beneficien de su mesada dentro de los términos legales. Los canales de comunicación empleados por Colpensiones son: contacto telefónico, carta con el envío de la citación, publicación en la página web de los nombres completos y cédulas de ciudadanía con la fecha de publicación.

Adicionalmente, dado que los índices de contactabilidad continúan siendo bajos (57%), se implementó desde febrero una mejora en el sistema BPM-Bizagi, este sistema permite que el call center cuente con los datos de los ciudadanos que deben ser informados sobre la existencia del acto administrativo decidido a su nombre. Esta implementación permite que el sistema genere un proceso automático de citación enviado por carta, para que aquellos ciudadanos que no fueron contactados telefónicamente, se enteren sobre la respuesta a su solicitud de pensión. Con esto se espera garantizar un mejor resultado en el conocimiento de la citación por parte de los ciudadanos, y por ende que el volumen de notificaciones aumente. Los resultados de esta estrategia serán reportados a la H. Corte en el informe del mes de abril.

Durante el mes de febrero de 2014 el call center contactó a 16.763 ciudadanos para informales que ya tenían resuelta su solicitud de prestaciones económicas, y contaban con 5 días hábiles para

---

<sup>146</sup> IP7, Sección 7.2, Página 186

acercarse a cualquiera de los Puntos de Atención Colpensiones y realizar la correspondiente notificación personal. De igual manera, se envió citación por escrito a 9.750 ciudadanos vía correo certificado, y 1.393 citados por aviso en página web. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos Contactados**

Actividad	ene-14	feb-14
Contactados por call	3.788	16.763
Citados por correspondencia	15.272	9.750
Proceso de notificación por aviso	2.608	1.393
<b>Total</b>	<b>21.668</b>	<b>27.906</b>

Adicionalmente, Colpensiones cuenta con una funcionalidad en su página web que permite consultar, con el número de cédula, si ya se tiene un acto administrativo proferido para ser notificado. En el mes de febrero 293.534 ciudadanos ingresaron a esta funcionalidad. (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta Única –Resoluciones de Reconocimiento**

Consultas	feb-14
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	293.534
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	79.918

### 7.2.2. Notificación Personal

La notificación personal es un proceso administrativo que informa 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.

Durante el mes de febrero de 2014 se notificaron 26.713 ciudadanos personalmente, y se continuó con la metodología de las charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como con las acciones con que cuenta el ciudadano en caso de tener alguna diferencia con el sentido de la decisión, tanto en los puntos de Atención al Ciudadano como en la jornada de notificación masiva adelantada en la ciudad de Armenia. De igual manera, adicional a la entrega

de la copia integral del acto administrativo, se brinda a los ciudadanos que asisten a los Puntos de Atención la respectiva información.

Para mejorar los índices de notificación personal, Colpensiones, además de las acciones de contactabilidad, adelanta en todos los Puntos de Atención las jornadas de notificaciones masivas y, adicionalmente, cada Punto de Atención hace un nuevo intento de contacto telefónico con aquellos registros que el call center entrega como no contactados.

### 7.2.3. Notificación por Aviso

La notificación por aviso se entiende como una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del call center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los puntos de atención y por tanto, no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos, se envía a la dirección de correspondencia que se registra en las bases de datos de Colpensiones, copia completa del acto administrativo.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta el alto volumen de personas de las cuales no se tiene certeza de los datos de contacto, se publica el nombre completo y la cédula de ciudadanía en el sitio web, lo que permite que el ciudadano conozca el contenido completo del acto administrativo ingresando a la página de Colpensiones previa validación de los datos de la persona. Una vez el ciudadano cuenta con el acto administrativo, debe dirigirse a un Punto de Atención cercano para formalizar la notificación personal, de esta manera se surte por completo el proceso de solicitud de la pensión. Durante el mes de febrero del presente 79.918 ciudadanos accedieron a esta aplicación.

### 7.2.4. Notificación masiva

Continuando con el plan de jornadas de notificación masiva planteadas en el IP7<sup>147</sup>, en el mes de febrero se adelantó en la ciudad de Armenia, perteneciente a la Regional Eje Cafetero, una

---

<sup>147</sup> IP7, Sección 7.1, Página 189



jornada en la que se notificó a 152 ciudadanos. Los resultados de las jornadas de notificación masiva realizadas a la fecha se presentan en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 3. Jornadas de Notificación Masivas**

Ciudad	Fecha	Ciudadanos a contactar	Ciudadanos citados	% Contactabilidad	Ciudadanos notificados	% Efectividad
Barranquilla	13/11/2013	1.986	629	32%	500	79%
Pereira	20/11/2013	1.141	576	50%	245	43%
Manizales	21/11/2013	1.108	407	37%	233	57%
Sogamoso	22/11/2013	200	150	75%	130	87%
Tunja	22/11/2013	400	300	75%	177	59%
Villavicencio	22/11/2013	400	340	85%	198	58%
Bogotá	23/11/2013	7.817	1610	21%	1210	75%
Medellín	30/11/2013	11.574	2108	18%	1225	58%
Armenia	06/12/2012	588	220	37%	255	116%
Palmira	10/12/2013	873	753	86%	341	45%
Cartagena	13/12/2013	645	368	57%	260	71%
Armenia	12/02/2014	200	162	81%	152	94%

Para el mes de marzo ya se tiene programada una jornada de notificación masiva en la ciudad de Bogotá, la cual se realizará el próximo jueves 6 de marzo, dirigida a 1.005 ciudadanos los cuales se notificarán en el salón comunal del barrio San Fernando.

### 7.3. Calidad en el proceso de notificación

Con el fin de mejorar la calidad y efectividad de las notificaciones, Colpensiones está adelantando acciones que buscan resolver los principales problemas identificados en la contactabilidad y la citación de ciudadanos. En este sentido, junto con el área de Ingeniería de Procesos, se integró una nueva funcionalidad que permite a través de un servicio automático (WEB), informar al call center cuales ciudadanos han ido a notificarse personalmente a los PACs antes de ser contactados, para que estos no sean contactados cuando ya han sido notificados.

Así mismo, para evitar la citación de ciudadanos que tienen un proyecto de resolución en lugar de una resolución en firme, en el mes de febrero se ha desarrollado una restricción en el Liquidador

para evitar que los proyectos de resolución pasen al subproceso de notificación sin tener un acto definitivo; mientras esta funcionalidad entra en producción y es aplicada, se le está informando al call center de tales casos para que no sean citados a notificación.

También, se están implementando mejoras al proceso entre las que se incluye el cierre de los casos notificados por aviso, y por otra parte las mejoras en la sincronización entre el Liquidador y Bizagi para garantizar que los actos administrativos de los ciudadanos citados se encuentren disponibles cuando asistan a notificarse personalmente en el PAC. Esta última acción se acompaña de validación previa de la existencia de los actos administrativos de los ciudadanos a citar, de esta manera se mitiga el hecho de que se hagan citaciones a personas que no tengan acto administrativo proferido.

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

Colpensiones adelanta un plan de acción para la notificación los trámites, respuestas y/o actos administrativos objeto de una tutela o sentencia judicial, que busca garantizar que el ciudadano conozca que Colpensiones ya ha dado respuesta a su solicitud. Este plan incluye las siguientes acciones:

- Identificación de casos
- Envío al contact center para que sean citados
- Análisis de información que permita identificar cuales ciudadanos se notificaron personalmente una vez surtida la citación
- Adicional al término de ley, se hará una nueva llamada a los ciudadanos para informarles que adicional al envío de la copia íntegra del acto administrativo y a la carta que genera el aviso, puede ingresar a la página web para obtener copia del acto
- Análisis de la conveniencia de la publicación en periodicos de alta circulación de las cédulas de las personas pendientes de notificación para que asistan a un PAC a surtir el proceso

Adicionalmente, Colpensiones, en todas sus áreas, se encuentra organizando el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos que son objeto de tutelas y/o sentencias judiciales, y que no involucran la emisión de un acto administrativo, como por ejemplo la corrección de historia laboral o de los datos del afiliado. Las estrategias y actividades de este plan de acción, serán informadas a la H. Corte en el informe de abril.

## 8. Atención al ciudadano

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

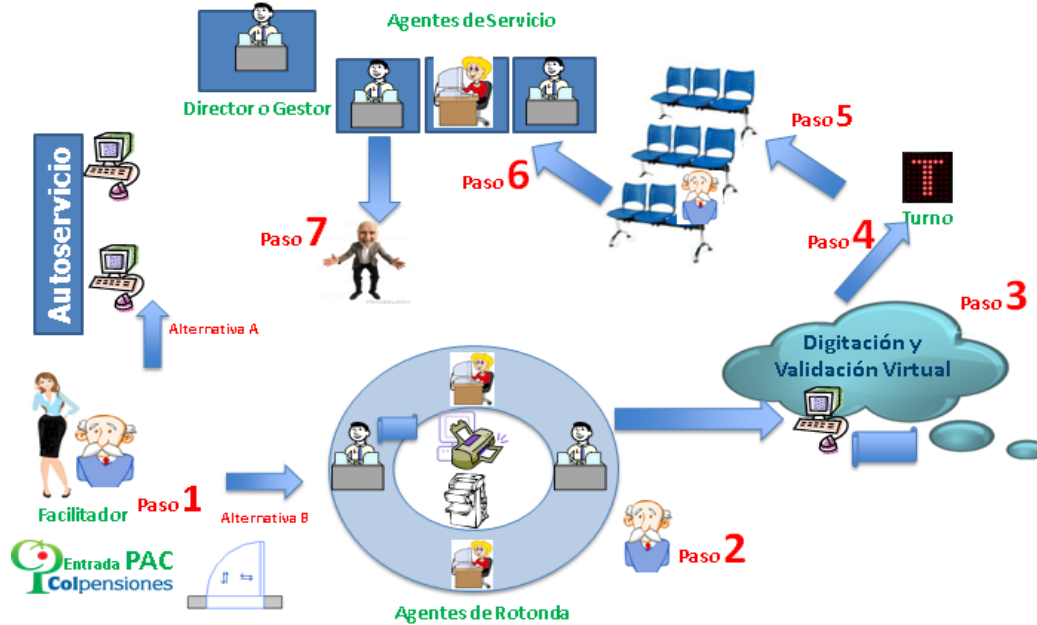
#### 8.1.1. Modelo de Atención de Colpensiones

En la actualidad Colpensiones cuenta con 76 puntos de atención a nivel nacional los cuales se encuentran agrupados en 8 Regionales, permitiendo una cobertura en 28 de los 32 departamentos del país y en Bogotá D.C. La distribución a nivel nacional para la atención de los afiliados, pensionados y ciudadanos que requieren de los trámites y servicios que se encuentran bajo la Administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida se presenta en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 8.1 – Cuadro 1. Distribución de PAC's por Regional**

Regional	Nº Departamentos	Nº PACS
Regional Bogotá	1	12
Regional Centro	6	13
Regional Occidente	3	13
Regional Caribe	8	11
Regional Antioquia	2	9
Regional Santanderes	2	7
Regional Sur	4	7
Regional Eje Cafetero	3	4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>76</b>

Con el objetivo de garantizar una efectiva prestación del servicio a los afiliados, Colpensiones dispuso en los puntos de atención un Modelo de Servicio, que tuvo en cuenta la demanda de ciudadanos que se esperaba recibir, conforme a la estructura de procesos planteada por la entidad. Este modelo se presenta en el esquema 1 (Ver Capítulo 8.1 – Esquema 1).

**Capítulo 8.1 – Esquema 1. Modelo de servicio al ciudadano de Colpensiones**


Los siete pasos que conforman el Modelo de Servicio de Colpensiones se describen en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Descripción Modelo de Servicio**

Paso	Descripción
Paso 1	El Ciudadano ingresa al Punto de Atención Colpensiones (PAC), donde un facilitador le ofrece dos opciones, según el caso: (i) Utilizar los pedestales de autoservicio y/o afiches electrónicos, ó (ii) Dirigirse a la Rotonda para la presentación y radicación de sus documentos, verificando previamente que estén completos con los formularios diligenciados.
Paso 2	En la Rotonda, el Ciudadano radica su solicitud, allegando los documentos de soporte que le fueron indicados con los formularios correspondientes completamente diligenciados.
Paso 3	Los documentos son digitalizados y enviados al Back Office.
Paso 4	Al ciudadano se le asigna un turno de espera.
Paso 5	El Ciudadano aguarda la validación de la información en la sala de espera.
Paso 6	Los Agentes de Servicio, una vez han validado los documentos y obtenido respuesta en línea, llaman al ciudadano para hacerle entrega de la respuesta inmediata a su requerimiento o, en caso contrario, de una comunicación con una fecha de compromiso de respuesta.
Paso 7	El proceso de servicio en el PAC finaliza

Adicionalmente, en el marco de este Modelo de Servicio, los Puntos de Atención Colpensiones (PAC) cuentan con un personal, asociado al proceso de atención, que incluye:

1. **Facilitador:** Es la persona que orienta y guía al ciudadano respecto a los trámites que puede realizar en Colpensiones y los requisitos documentales para la radicación de la solicitud que se requiera.
2. **Agentes de Rotonda:** Los PAC cuentan con un espacio físico con escáner que permite a una persona, el Agente de Rotonda, radicar y digitalizar la documentación presentada por el ciudadano. En este punto se radican, digitalizan, clasifican y se direccionan los trámites de acuerdo a las áreas competentes.
3. **Agentes de Servicio:** Son las personas encargadas de entregar la respuesta o compromiso de respuesta al Ciudadano conforme al resultado de las validaciones realizadas por el Back Office; así mismo, orientan al Ciudadano respecto a las acciones que debe realizar en lo sucesivo para hacer efectivo el trámite solicitado ante Colpensiones.
4. **Director del PAC o Gestor de Servicio (en Supercades-PAC):** Es el responsable de la operación del punto de atención, y de la orientación a los agentes de servicio y de rotonda cuando existen necesidades de profundización conceptual o normativa al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; así mismo, realiza la apertura y cierre de la oficina.
5. **Zona de Autoservicio:** Conformada por los medios tecnológicos dispuestos a los ciudadanos para trámites rápidos o consultas de información. Entre ellos Colpensiones ha puesto a su disposición los siguientes: Pedestal, Audio línea y Afiches electrónicos.

#### 8.1.2. Proceso de Atención en el Punto de Atención de Colpensiones - PAC

El proceso de atención en los PAC está constituido por 5 pasos básicos que van desde la organización previa a la apertura de la oficina, hasta su respectivo cierre. A continuación se describen estos pasos:

1. **Organización de la fila de los ciudadanos antes de su apertura:** Unos minutos antes de la apertura de la oficina y si las condiciones lo ameritan, los facilitadores salen a orientar a los

ciudadanos a fin de dar organización para que el ingreso sea rápido y se dirijan al funcionario que debe atender su trámite.

2. Apertura de la oficina: Las personas ingresan y deben ser acomodadas en las sillas, donde se les da la bienvenida y se les explica el modelo de servicio para la atención de su trámite.
3. Radicación de documentos: Las personas con los documentos revisados deben pasar a la rotonda de manera controlada, para radicar los documentos relacionados con sus trámite. En este punto se selecciona el tipo de trámite y subtrámite a realizar, lo cual determina los documentos que se exigirán al Ciudadano. Una vez radicado el trámite, debe indicársele al Ciudadano el número del radicado y el tiempo de espera aproximado, de tal manera que este pueda escoger esperar en sala la respuesta, o marcharse y recibirla a través de correspondencia.

Si se trata de una notificación un Acto Administrativo no se requiere la radicación en rotonda, ya que el trámite es realizado en su totalidad por el agente de servicio.

4. Atención del agente de servicio: La mayoría de peticiones que los ciudadanos realizan pueden ser resueltas directa e inmediatamente por los agentes de servicio, ya que cuentan con la información y el conocimiento requerido. Sin embargo, el agente de servicio con frecuencia requiere de la supervisión del director(a) de oficina, para lograr la correcta y oportuna evacuación de los trámites.
5. Cierre de oficina: El director(a) de oficina o gestor de Supercade debe garantizar el correcto cierre en el sistema para cada uno de los agentes de rotonda y de servicio. Este cierre implica la transferencia a las áreas competentes de todos los casos radicados durante el día por los Ciudadanos, generando la validación del contenido y cierre de la tula, para continuar con el debido trámite de archivo de los documentos recibidos durante la jornada.

### 8.1.3. Seguimiento al Modelo de Atención

Con el fin de realizar el monitoreo correspondiente a la operación ejecutada en los PAC, y poder plantear estrategias que permitan optimizar el proceso de atención a los ciudadanos que requieren de los trámites y servicios administrados por Colpensiones, se han contemplado el seguimiento a indicadores claves a partir del análisis de cifras presentadas durante el año 2013.

Dentro de estos indicadores, se encuentran los siguientes:

1. Distribución de trámites por regional, con una concentración del 31% de los trámites en Bogotá, seguida por Antioquía (15%) y Occidente (14%)
2. Trámites por tipo de ingreso, donde en promedio el 50% de los trámites ingresan por el sistema de gestión Bizagi, y el 50% restante por fuera de este sistema.
3. Trámites promedio día, con un máximo de 20.241 en julio de 2013 y un mínimo de 14.782 en enero de 2013
4. Porcentaje de capacidad, que para diciembre de 2013 fue de 103%
5. Distribución de los trámites Bizagi, donde el 21% son PQRS, el 17% trámites de reconocimiento, el 15% notificaciones, y el 13% tutelas y trámites judiciales.

Con base en estos indicadores, y el monitoreo a la población de afiliados y pensionados, se determina la capacidad de los PAC, se clasifica el volumen y número de cada tipo de trámite y se revisa su impacto, con el fin de implementar planes de acción que permitan controlar la operación y garanticen la adecuada atención.

## 8.2. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

Si bien, los puntos de atención de Colpensiones cuentan con una infraestructura adecuada, para atender a la población de la tercera edad y discapacitados, y las oficinas de alta demanda de servicio cuenta con un facilitador que realiza la clasificación inicial en fila, asignando turnos (ficha), el Modelo de Servicio requiere implementar acciones que permitan dar un trato preferencial en términos de disminución en los tiempos de espera y atención de los más vulnerables.

Por lo anterior, y reconociendo la importancia de establecer un modelo de atención de población prioritaria para los afiliados, pensionados y ciudadanos que solicitan trámites o servicios administrados por Colpensiones a través de los PAC, la entidad se encuentra en proceso de diseño de un modelo de intervención, que iniciará con una estrategia de divulgación para que los ciudadanos que pertenecen a estos grupos identifiquen la atención prioritaria que se les brinda al ingreso a las instalaciones, seguido por la implementación de un protocolo de atención prioritaria a las personas en condición de discapacidad, invalidez y/o con edad igual o superior a 70 años, así como para mujeres en estado de embarazo notorio.

A partir del mes de marzo de 2014 se iniciará el proceso de implementación de este protocolo, el cual será de aplicación obligatoria en cada uno de los PAC a nivel nacional, y cuyas estrategias de acercamiento y divulgación se adoptaran en los canales alternos de atención Contact Center y Página Web. El Protocolo abarca la administración de filas y turnos, y la asesoría y acompañamiento por parte de los agentes de servicio, así como la prestación de los servicios.

### 8.2.1. Administración de filas y turnos

En las oficinas de alta afluencia se dispondrá de mínimo un (1) facilitador quien durante toda la jornada se encargará de estar atento en fila y sala de espera de la población que requiere atención prioritaria, asignándole un turno preferencial. Para las oficinas con menor número de trámites, esta responsabilidad se asigna a un Agente de Servicio quien apoya la actividad de verificación de la población objetivo.

El facilitador debe realizar una verificación inicial de los documentos aportados por el ciudadano para determinar si el trámite es de atención inmediata (Fuera de Bizagi) o debe ser radicado en Rotonda (Bizagi), y si cuenta con los documentos completos para la radicación del mismo. Si el



servicio que requiere el ciudadano se puede realizar en la Zona de Auto Consulta (Pedestal, Afiche Electrónico o Audio Línea), deberá acompañarlo y guiar la atención del proceso; en caso contrario debe direccionarlo al Modulo del Agente de Servicio.

Se ha definido que para la identificación de los adultos mayores de 70 o más se solicitará el documento de identidad para verificar el año de nacimiento (año base 1944).

#### 8.2.2. Asesoría y acompañamiento del agente de servicio

Buscando que el ciudadano que requiere atención prioritaria realice el menor desplazamiento posible dentro de las oficinas, se le atenderá en el primer módulo de Servicio, contando desde la puerta de ingreso de la oficina. El proceso de asesoría y acompañamiento que allí recibirá el ciudadano está a cargo del Agente de Servicio, e incluye la identificación, verificación de documentos, diligenciamiento de formatos, radicación y verificación de los documentos y de la información solicitada por el ciudadano

Además, el agente de servicio debe realizar una verificación a la dirección de notificación (correspondencia) o correo electrónico del ciudadano dependiendo del canal que escoja para recibir respuesta de su solicitud, y deberá realizar el proceso de radicación en Rotonda de los documentos previamente validados por el ciudadano siempre y cuando este asista sólo al punto de atención.

#### 8.2.3. Respuesta a la solicitud y/o entrega del radicado

El agente de servicio encargado de la atención prioritaria entregara al ciudadano los documentos que soporten el servicio solicitado y catalogado como Fuera de Bizagi. Si el trámite fue radicado en Rotonda, se le entregara al ciudadano el soporte con el número de radicado (caso Bizagi) y se le informará que la comunicación se le enviará al final del día (cierre de oficina) a la dirección de notificación o correo electrónico.

Si el ciudadano solicita que se le entregue la respuesta de la radicación del Caso Bizagi directamente en la oficina, se le informará que debe desplazarse a la sala de espera y esperar el

nuevo llamado a turno, una vez se haya producido la carta de respuesta respectiva por parte del sistema Bizagi.

El protocolo establece la alternativa de envío de la comunicación al final del día. Para los casos que el Ciudadano por voluntad propia decida esperar deberá informársele los tiempos aproximados de espera a partir de ese momento, y estarán en concordancia con los trámites que tienen todos los Ciudadanos que se encuentren en sala de atención.

#### 8.2.4. Tiempos de Atención Esperados

Con la aplicación del protocolo el tiempo de atención para los ciudadanos que se encuentren dentro de la población prioritaria, una vez clasificado su solicitud y entregado el turno de atención no podrá superar los 45 minutos.

#### 8.2.5. Divulgación del Protocolo de Atención Prioritaria

Durante el mes de marzo aparecerá en la página web el protocolo de atención prioritaria, el cual se publicará en lenguaje Braille para personas con discapacidad visual y por medio de video con lenguaje de señas para las personas con discapacidad Auditiva. Además, como parte de una campaña de reconocimiento, durante el mes de marzo se informara a través del IVR (grabación) el protocolo de atención a población prioritaria, y se retroalimentará a los agentes del Contact Center en los puntos de atención presenciales para que puedan informarlo a los ciudadano que se contactan por este canal.

Adicionalmente, como parte de la campaña de educación, reconocimiento y recordación de la aplicación al protocolo de atención prioritaria, se dispondrá en los puntos de atención Colpensiones de los siguientes elementos:

- Brazaletes o Elemento de Identificación de Facilitadores
- Fichas de Atención Preferencial
- Identificación del modulo de atención
- Señalética en los baños de Discapacitados

### 8.2.6. Cronograma de capacitación y ejecución

A partir de marzo se iniciará el proceso de entrenamiento y capacitación a los facilitadores y agentes de servicio al ciudadano que atenderán a la población prioritaria (presencial y virtual). El contenido básico de las capacitaciones incluye:

- Antecedentes y marco legal de la atención prioritaria
- Detectación e identificación de la población prioritaria
- Parámetros para la atención al ciudadano en condición de discapacidad (física, mental, intelectual o sensorial a mediano y largo plazo)
- Orientación adecuada al ciudadano
- Retroalimentación del protocolo de atención

La implementación del protocolo iniciará en marzo, tal como se presenta en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 8.2 – Cuadro 1. Cronograma Protocolo Atención Prioritaria**

Actividad	Fecha
Publicación del Protocolo:	Del 10 al 15 de Marzo
Capacitación y entrenamiento para Agentes de Servicio, Facilitadores y Agentes de Contact Center	Del 15 de marzo al 10 de Abril de 2014
Publicación canales alternos (Contact Center y Página Web):	Del 20 al 30 de marzo de 2014
Monitoreo y seguimiento:	Del 15 al 30 de abril de 2014

### 8.3. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

Entre las acciones adelantadas para mejorar la atención al ciudadano se encuentran:

1. Definición de un tablero de indicadores claves de la operación para identificar los principales trámites que se atienden en los Puntos de Atención.
2. Realización de mesas de trabajo con las 8 Gerencias Regionales para realizar una revisión minuciosa al modelo y los ajustes del mismo. Al respecto, se encuentra en desarrollo un Nuevo Modelo de Servicio, el cual debe ajustarse a los requerimientos de los trámites y servicios. Este Nuevo Modelo estará listo en el mes de marzo, y una vez se cuente con el diseño final se dará inicio a las pruebas piloto en la Regiones, para revisar que realmente optimice los tiempos de atención y espera del ciudadano en este canal.
3. Durante enero y febrero del año 2014 se han realizado visitas a las Regionales, para identificar la necesidad de Rediseñar algunas oficinas cuya capacidad instalada de atención supera el 100%. Esto con el objetivo de realizar reacomodación en puestos de trabajo, que permitan generar mayores espacios en salas de Atención y Circulación para los Ciudadanos. Al respecto, se informa que para la vigencia 2014 se encuentra presupuestada la ampliación y adecuación de la red de oficinas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Manizales y Villavicencio.
4. Como estrategia de desconcentración de nuestros Ciudadanos, Colpensiones inició este año el proceso para la consecución de espacios que permitan tener puntos de atención de apoyo cuya infraestructura permita adaptar el modelo de atención y focalizarlo a ciertos grupos de Ciudadanos (ejemplo: Empleados entidades Publicas, Empleados empresas Privadas). Resultado de esto, es la apertura en febrero de 2014 de un nuevo punto de atención de apoyo en la ciudad de Cali, ubicado en las instalaciones de las Empresas Municipales de Cali – EMCALI y cuyo objeto de servicio esta orientado a la atención de empleados Municipales de entidades ubicadas en la zona.

### 8.3.1. Apoyo Especializado a Entidades Públicas en Historia Laboral

Durante el mes de febrero, el equipo comercial de Colpensiones ubicado en todo el territorio nacional dio inicio a la estrategia de corrección de historia laboral para las entidades públicas. El objetivo principal de esta estrategia es realizar un acompañamiento a cada entidad, que incluye el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media y un trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados.

La estrategia inició con el montaje de 48 Planes de trabajo con las principales entidades públicas en todo el territorio nacional, que incluyó la identificación de los errores asociados a cada una de ellas con el fin de dar inicio a las correcciones masivas con dichas entidades. En este mismo marco, se dictaron 290 talleres de historia laboral a un total de 3.333 empleados de estas entidades, y se dieron asesorías personalizadas a un total de 2.679 personas.

## 9. Indicadores

Uno de los principios técnicos que soporta el desarrollo e implementación de la Estrategia de seguimiento de la gestión y los resultados de Colpensiones es el relacionado al enfoque institucional de este proceso. En ese sentido, se comprende que la Estrategia corresponde integralmente a la organización, y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; sin ir en detrimento del valor público agregado, su primer usuario es la organización.

Bajo este principio la Estrategia de seguimiento se convierte entonces en un desarrollo propio de la entidad, que se concibe como una labor permanente y, especialmente, que sirve para orientar las acciones y gestiones de las diferentes áreas de Colpensiones. Los resultados hasta ahora brindados con el cálculo de los indicadores disponibles vienen siendo analizados por los diferentes actores involucrados de la organización, tanto del nivel directivo como técnico. Ello ha llevado gradualmente a encontrar salida a problemas institucionales, ya no solo de gestión de información para el reporte de los datos entre las diferentes áreas -dado que los indicadores se constituyen con al menos dos variables que no siempre se encuentra en la misma área- sino de integración para hacer más eficiente la manera de atender los servicios prestados por Colpensiones.

En ese camino la divulgación de los resultados es primordial, por lo cual se ha fijado con la Vicepresidencia de Planeación mecanismos como la puesta de la información y los resultados de cada uno de los indicadores en una carpeta pública, lo cual facilita la consulta en cualquier momento por los funcionarios de la entidad, así como reuniones de trabajo de análisis de los resultados con los diferentes vicepresidentes y sus equipos técnicos. La intención de fondo es que la Estrategia sea una herramienta institucional sólida, de uso permanente y sobre todo que oriente la gestión de Colpensiones, siendo preciso continuar mejorando la calidad de información que es reportada en los indicadores y los medios de divulgación de los resultados obtenidos.

En el Anexo 1 del presente informe, como ha sido habitual, se entregan los resultados y análisis respectivos de los indicadores disponibles a 28 de febrero de 2014, incluyendo sus desagregaciones de acuerdo con la pertinencia y disponibilidad de información. En esta ocasión se han integrado dos (2) indicadores adicionales a los doce (12) reportados en el mes de enero de 2014. Se trata de indicadores que complementan el análisis de los objetos de seguimiento fijados, siendo incorporado un (1) nuevo indicador en sentencias relacionado con las notificaciones de éstas, y uno (1) más en reconocimiento de prestaciones.

En el siguiente cuadro se detallan los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores (ver Capítulo 9 - Cuadro 1).

**Capítulo 9 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones – Febrero de 2014**

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Tutelas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.</li> <li>ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.</li> </ul>
<b>Sentencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.</li> <li>ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.</li> <li>iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.</li> <li>iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.</li> </ul>
<b>Reconocimiento de prestaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.</li> <li>ii. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.</li> <li>iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.</li> <li>iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.</li> <li>v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.</li> <li>vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.</li> <li>vii. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión</li> </ul>
<b>PQRS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.</li> </ul>

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, febrero de 2014.

En total la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones actualmente tiene disponibles 14 indicadores vinculados a cuatro (4) objetos de seguimiento; los indicadores adicionales se han desarrollado buscando dar alcance a asuntos expresados por la H. Corte Constitucional, tal como se dijo en el informe pasado, especialmente en materia de presentación de información desagregada y por grupos prioritarios hasta donde actualmente sea posible, siendo siempre necesario optimizar cada uno de los indicadores construidos.

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

### 10.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación

#### 10.1.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento.

Dando continuidad a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 7188 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Fecha y entregas de la Procuraduría**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
03/10/2013	5219
10/10/2013	326
17/10/2013	11
28/10/2013	216
01/11/2013	51
08/11/2013	290
22/11/2013	102
29/11/2013	174
13/12/2013	6
20/12/2013	266
27/12/2013	37
23/01/2014	179
6/02/2014	82
13/02/2014	58
17/02/2014	12
21/02/2014	159
<b>Total</b>	<b>7.188</b>



De los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 4242 actos administrativos que resuelven las solicitudes de intervención elevadas por los ciudadanos ante la Delegada, conforme se muestra en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 10.1 – cuadro 2)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Actos Administrativos**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	4242 - (59 %)
Sin acto administrativo	2904 - (41. %)
<b>TOTAL</b>	<b>7.188</b>

Verificada la gestión de la mesa técnica en el mes de enero (IP7), se presenta un incremento del 1.17% de los actos administrativos expedidos, toda vez que se pasó de un 57.83% a un 59%.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se han realizado las siguientes entregas de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Delegada (un total de 3.360), conforme se describe en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 3. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/10/2013	143
17/10/2013	86
28/10/2013	652
01/11/2013	508
08/11/2013	387
15/11/2013	274
22/11/2013	167
29/11/2013	110
06/12/2013	209
13/12/2013	158
20/12/2013	127
23/01/2014	272
7/02/2014	156
21/02/2014	111
<b>Total</b>	<b>3.360</b>

La estrategia de atención a los requerimientos de la Procuraduría Delegada contenida en la base de datos se efectúa de acuerdo a clasificación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de la H. Corte Constitucional, según se observa en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 4).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 4. Entregas según Grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	175
Grupo 1	798
Grupo 2	196
Grupo 3	349
Grupo 4	593
Grupo indemnizados	77
Sin grupo	1172
<b>Total</b>	<b>3.360</b>

Los requerimientos de la Delegada que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones han sido clasificados de igual manera conforme a los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional, conforme se muestra en el Cuadro 5 (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 5).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 5. Requerimientos en trámite por Grupos de prioridad**

Grupos	Pendientes de respuesta	Duplicados
Grupo 0	75	7
Grupo 1	181	49
Grupo 2	54	7
Grupo 3	85	25
Grupo 4	629	84
Grupo indemnizados	55	8
Sin grupo	2236	233
<b>Total</b>	<b>3415</b>	<b>413</b>

Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Delegada, se determinó la existencia de 413 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 3.415.

### 10.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Febrero 2014)

Durante el mes de Febrero de 2014, de acuerdo a los objetivos trazados en la conformación de la Mesa Técnica de Seguimiento entre la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y Colpensiones, se ha continuado con la labor de entrega de requerimientos tramitados con calidad por parte de esta Entidad. Así mismo, durante este mes se han recibido 311 requerimientos nuevos por parte de la Delegada que fueron identificados por parte de Colpensiones en los Grupos de prioridad establecido por el Auto 110 de 2013 de la manera descrita en el Cuadro 6 (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 6).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 6. Entrega de la Procuraduría mes de Febrero**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 1	30
Grupo 2	13
Grupo 3	12
Grupo 4	32
Sin grupo	224
<b>Total</b>	<b>311</b>

En las reuniones de trabajo de la Mesa Técnica se entregaron a la Delegada las respuestas a los requerimientos previa gestión de revisión de calidad. Vale la pena aclarar que a pesar de que las entregas se harían semanalmente para el mes de febrero se hicieron dos reuniones en consideración a las solicitudes de la Delegada. El Cuadro 7 describe la cifra de entregas efectuadas en el mes de febrero y que hacen parte del total de requerimientos contestados y que se encuentran relacionados en los Cuadros 3 y 4 de este Capítulo. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 7)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 7. Entregas de Colpensiones mes de Febrero**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	10
Grupo 1	37
Grupo 2	11
Grupo 3	46
Grupo 4	57
Grupo indemnizados	10
Sin grupo	96
<b>Total</b>	<b>267</b>

Por otro lado, es pertinente manifestar que el pasado 10 de febrero, se realizó una reunión con los Procuradores judiciales de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, a la cual asistió Colpensiones con los Gerentes Nacionales de Defensa Judicial y Gerente Nacional de Doctrina. En esta oportunidad se hizo una retroalimentación a partir de la experiencia de los procuradores como consecuencia de su participación en los distintos procesos judiciales, se informó de casos relevantes que merecen una atención específica y se resolvieron las inquietudes presentados por algunos procuradores.

Como quiera que la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social realiza intervención preventiva y de gestión de control frente a la defensa judicial de las acciones de tutela, los incidentes de desacato derivados de fallos y el cumplimiento de las sentencia judiciales, con la finalidad de hacer un especial seguimiento se estableció la utilización de un canal de comunicación exclusivo para dichos asuntos. Para tal fin se creó un correo interinstitucional a través del cual se darán a conocer de primera mano las solicitudes relacionadas con procesos judiciales que se alleguen a dicha Procuraduría para su adecuada gestión de defensa al interior de la entidad, lo que redundará en un mejoramiento en la atención y presencia en los distintos procesos judiciales que se tramitan en los despachos judiciales.

De esta manera se podrá garantizar una efectiva defensa judicial en los procesos judiciales y el intercambio de información con los organismos de Control, en lo relativo a la gestión realizada en cumplimiento de sentencias, tutelas y defensas en procesos judiciales.

Estos requerimientos se trabajarán bajo la misma metodología que ha venido desarrollando la mesa con la Procuraduría Delegada, realizándose las entregas a que haya lugar y la información de los avances de los procesos.

### 10.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Distritales y Judiciales

#### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

Continuando con la metodología de trabajo y seguimiento acordada en la mesa técnica conformada por Colpensiones y la Procuraduría Distrital de Bogotá, se han entregado un total de 284 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 8. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 8).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 8. Fecha y entregas de la Procuraduría Distrital**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/12/2013	270
15/01/2014	7
11/02/2014	1
25/02/2014	6
<b>Total</b>	<b>284</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Distrital de Bogotá contenidos en la base de datos se efectuó conforme a la segmentación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 una clasificación que se presenta en el Cuadro 9. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 9).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 9. Identificación por grupos requerimientos Procuraduría Distrital**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	
Grupo 1	19
Grupo 2	6
Grupo 3	6
Grupo 4	66
Grupo indemnizados	8
Sin grupo	179
<b>Total</b>	<b>284</b>

De los requerimientos entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 94 actos administrativos que resuelven las solicitudes de intervención elevadas por los ciudadanos ante la Delegada, conforme se muestra en el Cuadro 10. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 10).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 10. Actos Administrativos**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	105 - (36.97 %)
Sin acto administrativo	179 - (63.03 %)
<b>Total</b>	<b>284</b>

Teniendo en cuenta que esos 105 actos administrativos ya se habían expedido previamente por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Distrital de Bogotá se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido, a fin de entregar los actos administrativos a la Procuraduría Distrital de Bogotá.

Como resultado de la gestión de la Mesa Técnica se han realizado las siguientes entregas de respuestas de fondo por parte de Colpensiones a la Procuraduría Distrital (un total de 82), conforme se describe en el Cuadro 11. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 11).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 11. Entregas de Colpensiones a la Procuraduría Distrital**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
23/12/2013	24
15/01/2014	37
29/01/2014	10
11/02/2014	2
26/02/2014	9
<b>Total</b>	<b>82</b>

Frente a estas entregas es necesario realizar una labor de segmentación por Grupos de la H. Corte Constitucional, que se refleja en el Cuadro 12. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 12)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 12. Entregas según grupos de Prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	13
Grupo 2	4
Grupo 3	3
Grupo 4	25
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	35
<b>Total</b>	<b>82</b>

Los requerimientos de la Procuraduría Distrital que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones han sido clasificados de igual manera conforme a los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional, conforme se muestra en el Cuadro 13. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 13)

**Capítulo 10.1– Cuadro 13. Requerimientos en trámite por grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	6
Grupo 2	2
Grupo 3	3
Grupo 4	41
Grupo indemnizados	6
Sin grupo	144
<b>Total</b>	<b>202</b>

Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Procuraduría Distrital, se determinó la existencia de 3 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 199.

**2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla**

Continuando con la metodología de trabajo y seguimiento acordada en la mesa técnica conformada por Colpensiones y la Procuraduría Judicial de Barranquilla, se han entregado un total de 80 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 14. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 14).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 14. Entregas de la Procuraduría Judicial de Barranquilla**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
14/01/2014	65
21/01/2014	14
18/02/2014	1
<b>Total</b>	<b>80</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el Cuadro 15. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 15).



**Capítulo 10.1 – Cuadro 15. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	12
Grupo 2	1
Grupo 3	4
Grupo 4	9
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	53
<b>Total</b>	<b>80</b>

De la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 54 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 16. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 16).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 16. Actos Administrativos expedidos previamente**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	54 - (67.5 %)
Sin acto administrativo	26 - (32.5 %)
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Teniendo en cuenta que esos 54 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar una respuesta efectiva, por lo cual se ha realizado la entrega de 38 respuestas de fondo como se aprecian en el Cuadro 17. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 17).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 17. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	11
Grupo 2	0
Grupo 3	2
Grupo 4	6
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	18
<b>Total</b>	<b>38</b>

Los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones han sido clasificados de igual manera conforme a los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional, conforme se muestra en el Cuadro 18. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 18)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 18. Requerimientos por trámite grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	1
Grupo 2	1
Grupo 3	2
Grupo 4	3
Grupo indemnizados	0
Sin grupo	35
<b>Total</b>	<b>42</b>

Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Procuraduría Distrital, se determinó la existencia de 5 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 37.

### 3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

De acuerdo a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 51 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 19. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 19)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 19. Fecha y entregas de la Procuraduría Laboral de Medellín

Fechas de entrega	Números de requerimiento
28/01/2014	10
31/01/2014	20
06/02/2014	10
10/02/2014	11
<b>Total</b>	<b>51</b>

De los requerimientos entregados por la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el Cuadro 20. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 20)

#### Capítulo 10.1 – Cuadro 20. Entrega por grupos de prioridad

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	9
Grupo 2	4
Grupo 3	5
Grupo 4	3
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	28
<b>Total</b>	<b>51</b>

Verificada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 37 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 21. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 21)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 21. Actos Administrativos expedidos previamente**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	37 - (72.5 %)
Sin acto administrativo	14 - (27.5 %)
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

Teniendo en cuenta que esos 37 casos ya tenían una gestión previa por parte de Colpensiones, se realizó la labor de evaluar si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín se encuentra satisfecho. Es decir, se adelantó un proceso de seguimiento y verificación para evaluar la calidad del acto administrativo proferido y entregar una respuesta efectiva, por lo cual se ha realizado la entrega de 19 respuestas de fondo, la cual discriminada en grupos de prioridad de la Corte, se aprecian en el Cuadro 22. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 22).

**Capítulo 10.1 – Cuadro 22. Entrega según grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	5
Grupo 2	4
Grupo 3	3
Grupo 4	2
Grupo indemnizados	0
Sin grupo	5
<b>Total</b>	<b>19</b>

Los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones han sido clasificados de igual manera conforme a los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional, conforme se muestra en el Cuadro 23. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 23)

**Capítulo 10.1 – Cuadro 23. Requerimientos por trámite grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	4
Grupo 2	0
Grupo 3	2
Grupo 4	1
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	23
<b>Total</b>	<b>32</b>

Finalmente, es importante referir que durante este mes la Vicepresidencia Jurídica con la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se reunió con los funcionarios de la Procuraduría Judicial de Medellín haciendo una retroalimentación en el tema de cumplimiento de sentencias judiciales y fallos de tutela.

#### 4. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

El 25 de febrero del año en curso se instaló la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Procuraduría Judicial Segunda Distrital, por lo cual bajo los mismos parámetros de gestión existentes en las otras mesas, se remitió la base de datos para que se proceda a su alimentación. A la fecha se remitieron 47 requerimientos que se encuentran en proceso de verificación, clasificación por segmentación de los grupos de la Corte y por fecha de radicación para garantizar el sistema de turnos.

#### 10.1.4. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad en el mes de febrero, ante la H. Corte Constitucional.

Frente a este punto debe expresarse que Colpensiones, a la fecha de presentación de este informe no ha conocido aún el contenido del informe del organismo de control posterior al que fuera radicado en la H. Corte Constitucional con fecha 13 de enero de 2004 que contenga observaciones a la gestión de Colpensiones frente al cumplimiento del auto 110 de 2013.

## 10.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo

Dando continuidad a la gestión realizada por la mesa técnica de trabajo y seguimiento conformada por Colpensiones y la Defensoría del Pueblo, a la fecha se han entregado por parte de este órgano de control un total de 416 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Fechas y entregas de la Defensoría a Colpensiones**

Fechas de Entrega	Números de Requerimientos
23/12/2013	34
13/01/2014	9
15/01/2014	55
21/01/2014	2
23/01/2014	16
27/01/2014	158
03/02/2014	55
12/02/2014	1
19/02/2014	1
20/02/2014	1
27/02/2014	84
<b>Total general</b>	<b>416</b>

De los requerimientos entregados por la Defensoría del Pueblo contenidos en la base de datos se efectuó la segmentación conforme a los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013 y se presenta la siguiente clasificación, en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 2. Entregas Según Grupos de Prioridad**

Grupos	Número de Requerimientos
Grupo 1	47
Grupo 2	9
Grupo 3	36
Grupo 4	24
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	298
<b>Total general</b>	<b>416</b>

De la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 241 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 3. Actos Administrativos**

Clasificación	Número de Actos	
Con Acto Administrativo	241	57,93%
Sin Acto Administrativo	175	42,07%
<b>Total general</b>	<b>416</b>	

Teniendo en cuenta que ya existe una gestión previa por parte de Colpensiones en 241 casos, se está evaluando si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Defensoría del Pueblo se encuentra satisfecho.

A la fecha la Mesa Técnica ha entregado 125 actos administrativos que dan trámite a los requerimientos que se registran en la base. Los entregados se clasificaron según los grupos de prioridad, arrojando los resultados presentados en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 4. Entregas de Colpensiones por Grupos**

Grupos	número de requerimientos
Grupo 1	27
Grupo 2	6
Grupo 3	22
Grupo 4	7
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	62
<b>Total general</b>	<b>125</b>

Los requerimientos de la Defensoría del Pueblo que aún se encuentran en trámite de respuesta por parte de Colpensiones han sido clasificados de igual manera conforme a los grupos de prioridad de la H. Corte Constitucional, conforme se muestra en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 5)

**Capítulo 10.2 – Cuadro 5. Requerimientos en Trámite por Grupos de Prioridad**

Grupos	Pendientes de Respuesta	Duplicados
Grupo 0	0	
Grupo 1	17	3
Grupo 2	3	
Grupo 3	6	8
Grupo 4	16	1
Grupo indemnizados	1	
Sin grupo	217	19
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>31</b>
	<b>291</b>	

Es necesario indicar que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Defensoría del Pueblo, se determinó la existencia de 31 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 260.

Por otro lado, debe resaltarse dentro de las gestiones adelantadas con la Defensoría del Pueblo durante este mes, la realización por parte de Colpensiones de cuatro (4) jornadas de capacitación los días 12, 13, 19 y 20 de febrero del año en curso, que contó con la participación de los defensores públicos de Cundinamarca y los funcionarios de la Defensoría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, proceso a través del cual se ha venido orientando sobre: el funcionamiento y metodología de la Mesa de Seguimiento para la incorporación y alimentación de la base de requerimientos sobre los que se realiza la gestión; las disposiciones normativas y circulares internas de Colpensiones para la aplicación del régimen de transición (01 de 2012, 04 y 06 de 2013); el modelo operativo de los nuevos Beneficios económicos Periódicos a implementarse, entre otros.

Con estas capacitaciones se absuelven inquietudes de los defensores públicos en temas de interpretación normativa y se avanza en la consolidación de la Mesa de Seguimiento.



10.2.1. Observaciones a los pronunciamientos y observaciones presentadas por la Defensoría del Pueblo al cumplimiento de los autos de la Corte Constitucional.

A la fecha de presentación de este reporte por parte de Colpensiones, no se conoce formalmente informe presentado por la Defensoría del Pueblo como seguimiento a los autos proferidos por la H. Corte Constitucional.

### **10.3. Cumplimiento oficio OPT- A-131/2014 del 17 de febrero de 2014 de la H. Corte Constitucional. Solicitud de información en el marco del seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013**

En el Auto de fecha 13 de febrero de 2014, la H. Corte Constitucional en relación con la metodología de trabajo de las diferentes Mesas Técnicas de Trabajo y Seguimiento conformadas por Colpensiones y los órganos de control, indicó lo siguiente: frente al reporte de actividades de las mesas técnicas, no es necesario referir la respuesta que se dio a cada uno de los usuarios, aunque, sí resulta pertinente tipificar globalmente los aspectos fácticos o normativos que se abordaron. Igualmente, los asuntos individuales que se tramiten por medio de estos mecanismos, deben respetar los órdenes prioritarios y el sistema de turnos, de acuerdo a la fecha de radicación de las solicitudes ante el ISS o Colpensiones.

Sobre este particular, lo primero que debe expresarse es que no se incluirán en los informes, como la Corte lo señala, las respuestas individuales a los casos particularmente atendidos en virtud a la metodología de trabajo establecida para atender las quejas presentadas por los usuarios ante los órganos de control.

En virtud a lo ordenado por la Corte en el Auto de fecha 13 de febrero, las quejas y asuntos que tocan gestiones individuales de los usuarios respetarán los órdenes prioritarios establecidos en el Auto 110 de 2013 y el sistema de turnos según el cual las solicitudes se resolverán con arreglo a la fecha de radicación de la petición (SU-975/03), lo que permite garantizar el principio general de igualdad que debe primar en la atención de los requerimientos y solicitudes de naturaleza pensional entre aquellos que solicitan su atención directamente ante Colpensiones y quienes adicional a ello acuden a un órgano de control.

Corolario de lo expuesto, la atención de las quejas o peticiones que hacen parte de la gestión de las distintas mesas de trabajo conformadas por Colpensiones se atenderán en forma ordenada a partir de los grupos de prioridad establecidos por la Corte y en estricto orden de llegada de la radicación de la solicitud, bien ante el ISS o ante Colpensiones.

Para el efecto, es pertinente referir las gestiones adelantadas por Colpensiones una vez se tuvo conocimiento del Auto mencionado, a saber:

- El reparto al grupo interno de trabajo de 3500 requerimientos correspondientes a diferentes mesas en las que viene trabajando Colpensiones, para la identificación y clasificación manual de la fecha en que las peticiones fueron radicadas por primera vez ya sea en el Instituto de los Seguros Sociales o en Colpensiones y de esta forma agruparlas por Grupo de Prioridad y ordenar de esta manera el sistema de atención por turno.
- Teniendo en cuenta que muchos de los requerimientos que fueron repartidos a la fecha aún no se han podido clasificar en los grupos de prioridad definidos por la Corte, se está verificando igualmente uno a uno con la información que se registra en los sistemas de la entidad a fin de lograr la debida segmentación.
- Definido el orden de atención de los requerimientos bajo la metodología ordenada por la H. Corte Constitucional, deberá acoplarse al sistema de reparto definido por Colpensiones para la atención tanto del saldo de requerimientos que hacen parte de la repesa como de las solicitudes que hacen parte del día a día de la entidad.
- Una vez se finalicen estas actividades, en el mes de marzo se procederá a implementar una nueva metodología de entrega de los requerimientos con las Mesas de seguimiento, respetándose así la prioridad de los grupos y el sistema de turnos, garantizando y protegiendo de esta manera la evacuación de los requerimientos más antiguos y los intereses de quienes han tenido que esperar la resolución de sus requerimientos, afectados por las evidentes fallas estructurales del régimen de prima media, y por ende las medidas requeridas por la Corte Constitucional.

Por otra parte, atendiendo lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto calendarado el 13 de febrero del año en curso, se presenta a continuación la tipificación global de los trámites atendidos en las distintas mesas de trabajo. Para este efecto, la cifras contienen las respuestas

entregadas por parte de Colpensiones a la Defensoría del Pueblo, a la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, Procuradurías Distritales de Bogotá y Procuradurías Judiciales en lo Laboral de Medellín y Barranquilla.

En la columna Clase de Trámite se describirá el tipo de asunto o prestación asociada a la respuesta ofrecida por Colpensiones. La columna Número de Trámites registrará el número de requerimientos atendidos según la prestación que corresponda y la columna denominada Participación Porcentual indicará la relación de la clase de trámite atendido respecto del valor total. (Ver Capítulo 10.3 – Cuadro 1)

### Capítulo 10.3 – Cuadro 1. Tipología de trámites atendidos en las Mesas Técnicas

Clase de trámite	Número de trámites	Participación porcentual
Pensión de vejez	1347	37,17
Trámite de recursos	380	10,49
Reliquidación pensión	374	10,32
Pensión sobrevivientes	231	6,37
Corrección historia laboral	222	6,13
Inclusión en nómina	197	5,44
Tutela sin especificar	153	4,22
Indemnización sustitutiva	128	3,53
Incrementos pensionales	102	2,81
Pensión de invalidez	96	2,65
Cumplimiento a sentencia judicial	90	2,48
Retroactivo	55	1,52
Reconocimiento pensional	39	1,08
Traslado régimen pensional	34	0,94
Pensión de jubilación	22	0,61
Número de semanas cotizadas	19	0,52
Mesadas	18	0,50
Sustitución pensional	17	0,47
Otros <sup>1</sup>	17	0,47
Sin identificar	16	0,44
Revocatoria	10	0,28
Reactivación pensional	9	0,25
Incapacidades	8	0,22
Pensión especial	7	0,19

Clase de trámite	Número de trámites	Participación porcentual
Hijo estudiante	6	0,17
Reintegros	6	0,17
Devolución aportes	6	0,17
Calificación invalidez - medicina laboral	4	0,11
Auxilio funerario	4	0,11
Pago único a herederos	4	0,11
Queja	3	0,08
<b>Total</b>	<b>3624</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup>Calculo actuarial, solicitud de información, costas procesales, reajuste, cobro de aportes, cancelación de préstamo, solicitud de copias, habilitación pagos prosperar, intereses moratorios, amparo cobro coactivo, traslado expediente pensional, calculo de rentabilidad, descuentos de nómina, mandamiento de pago, IPC.

## 11. Respuesta y explicaciones a otras observaciones y solicitudes de información de la H. Corte Constitucional

### 11.1. Obstáculos administrativos a la radicación de oficios provenientes de los despachos judiciales

Sobre este punto es importante informar a la H. Corte Constitucional que los obstáculos administrativos en la radicación de requerimientos judiciales se solucionan con la implementación de las mejoras realizadas al módulo de radicación de los puntos de atención de Colpensiones<sup>148</sup>.

Estas mejoras se encuentran orientadas a que la radicación de los diferentes requerimientos judiciales permita una clasificación acertada desde la entrada cuyo efecto inmediato es optimizar el proceso de defensa judicial de la entidad bajo el entendido que desde la notificación judicial se tiene certeza sobre la naturaleza jurídica del acto judicial radicado ante Colpensiones.

La optimización del proceso de radicación como consecuencia de estas mejoras consiste en la posibilidad de priorizar de manera efectiva la atención en determinados trámites i.e Sanciones de tutela.

En consecuencia, las mejoras implementadas abarcan no solo los trámites que se radican (notifican) por parte de los diferentes Despachos Judiciales ante Colpensiones relacionados con acciones de tutela sino también aquellos relativos a procesos judiciales (ordinarios, contencioso administrativos, procesos ejecutivos y acciones constitucionales) bajo un supuesto común que consiste en la captura completa y validación tanto en el punto de atención como del grupo de abogados de la Vicepresidencia Jurídica responsable del trámite que corresponda.

En este orden de ideas, la optimización del proceso de radicación pretende un esquema más eficiente y eficaz (i) de la atención en la radicación de los requerimientos judiciales, así como (ii) de la gestión de la defensa judicial de Colpensiones en el sentido de incrementar los controles que permitan contrarrestar posibles errores en la información básica para iniciar las acciones misionales que respondan al requerimiento judicial i.e. identidad y datos del ciudadano, información del Despacho Judicial, término de contestación y la pretensión del demandante, con el fin de generar un ambiente de gestión administrativa que permita la debida atención tanto a la

---

<sup>148</sup> Para mayor detalle sobre el desarrollo e implementación de las funcionalidades que se reportan en este punto debe remitirse al capítulo 4 del IP8.

Rama Judicial y al ciudadano frente a radicación de tramites judiciales, es decir, a la entrada del proceso, como la solución de fondo a los mismos, es decir, en la etapa de procesamiento y cumplimiento de las ordenes judiciales .

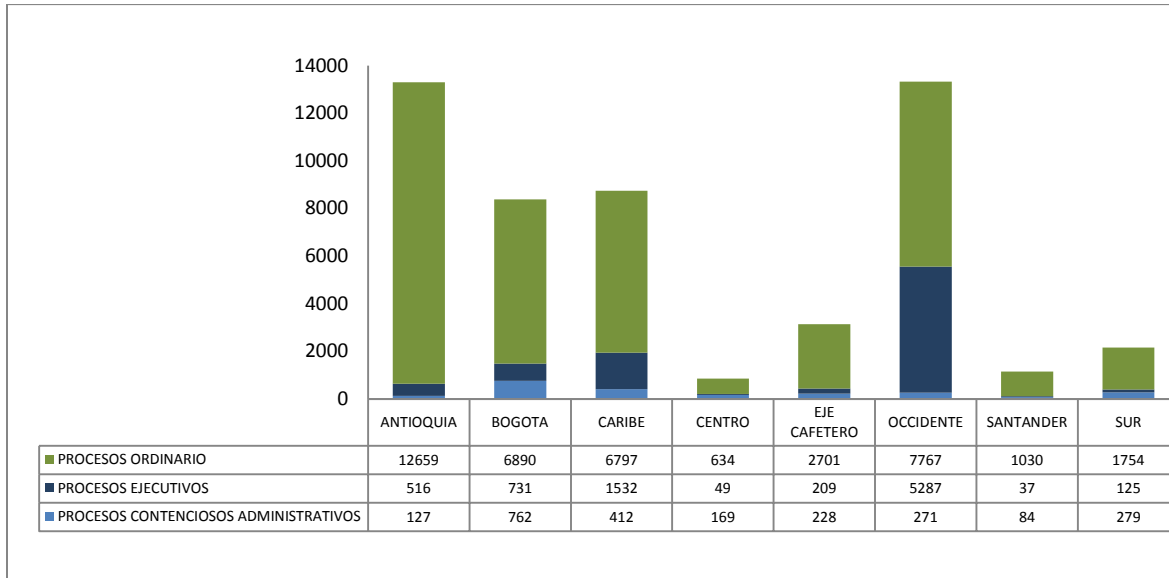
Finalmente, este proceso de mejora incluye el desarrollo de nuevas funcionalidades dirigidas específicamente a (i) un modulo administrativo exclusivo para la radicación de tramites judiciales relacionado con el cumplimiento de sentencias, lo que significa que las sentencias proferidas dentro de un proceso judicial tendrá una entrada de radicación especial con las mismas características de captura de datos e identificación de pretensión que ya funcionan en los modulos actuales con el fin de crear un procedimiento administrativo que suministre los elementos necesarios e indispensables para su debido cumplimiento, y (ii) un modulo especial para los requerimientos Judiciales que, en este orden de ideas, permitiría control y eficiencia en la respuesta a las solicitudes de pruebas i.e expedientes administrativos, historias laborales certificadas, que requieren los despachos en el curso de los procesos judiciales.

A partir de los informes que siguen se establecerá cual es el resultado de estas medidas implementadas.

### **11.2. Procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado**

En el IP7 se informó sobre el cumplimiento total de notificaciones de representante legal por un total equivalente a 45.795 procesos judiciales 2.235 correspondieron a procesos contenciosos administrativos, 7.410 a procesos ejecutivos y 36.150 a procesos ordinarios de otras jurisdicciones.

En el Gráfico 1 de esta sección se muestra un registro un total de 51.050 procesos judiciales que fueron notificados a Colpensiones en cada Regional con corte al 28 de febrero de 2014, de los cuales 2.332 correspondieron a procesos contenciosos administrativos, 8.486 a procesos ejecutivos y 40.232 a procesos ordinarios para un total de 51.050 (Ver Capítulo 6.8 –Gráfica 1).

**Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Notificaciones a Febrero de 2014**


En este orden de ideas, es posible reportar a la H. Corte Constitucional que debido a las medidas adoptadas por Colpensiones en materia de radicación de tramites judiciales, así como las relacionadas con el otorgamiento de facultades de notificación a funcionarios de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General en las diferentes regionales del País han permitido generar un ambiente de control de la operación judicial, especialmente, en materia de notificaciones.

### 11.3. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas

Tal como se ha manifestado a la H. Corte Constitucional en los informes anteriores<sup>149</sup>, las diferentes solicitudes de reactivación de pensión, radicadas ante el ISS, antes del 28 de septiembre de 2012, correspondían a un total de 6.442 casos, los cuales, fueron reactivados en su totalidad por la Gerencia de Nómina de Colpensiones.

<sup>149</sup> Ver IP3, sección 6.5, página 37; IP4, sección 6.7, página 69; IP5, sección 6.6, página 127; IP6, sección 6.7, página 153.

## Anexos

### Anexo 1 – Indicadores de seguimiento

#### 1. Presentación

En este anexo se presentan los resultados y el análisis de los indicadores disponibles a 28 de febrero de 2014 en el marco de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones. Esta entrega continúa con el cálculo de los doce (12) indicadores presentados en el IP7<sup>150</sup>, y se presentan dos (2) indicadores adicionales, quedando la batería de indicadores de la Estrategia conformada por 14 indicadores disponibles en el siguiente orden: dos (2) relacionados con tutelas, cuatro (4) con sentencias, siete (7) con reconocimiento de prestaciones y uno (1) con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Los resultados de los indicadores se desagregan de acuerdo con la pertinencia técnica y la información disponible, con énfasis en los grupos prioritarios de atención definidos por la Corte Constitucional en el Auto 182/2013, donde resulta preciso.

Se reitera, tal como se ha explicado en los informes anteriores (IP6<sup>151</sup> – IP7<sup>152</sup>), para una mejor comprensión de los resultados que el cálculo de los indicadores, en la mayoría de los casos, es acumulado desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012); sin embargo, para el caso de sentencias, el cálculo se realiza desde el 1 de junio de 2013, así como para el indicador de nómina asociado a reconocimiento, el cual se calcula mensualmente a partir del mes de noviembre de 2013.

---

<sup>150</sup> IP 7, Anexo 1, Páginas 1-38.

<sup>151</sup> IP 6, Anexo 2, Página 1.

<sup>152</sup> IP 7, Anexo 1, Página 1.



## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento tutelas

#### Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de 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 hecho superado es la respuesta efectiva al trámite de tutela registrado en Bizagi.

#### Anexo 1 - Tabla No. 1

##### Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Anexo 1 - Tabla No. 1 (%) Trámites de tutelas con hecho superado Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi/Bases misionales	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Herramienta de gestión Bizagi.	

#### Anexo 1 - Tabla No. 2

##### (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014	
	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	18.786	44.578	62.870	71.826	86.962	93.910
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	96.222	102.707	108.058	112.949	117.697	124.965
<b>Cálculo (%)</b>	<b>19.52%</b>	<b>43.40%</b>	<b>58.18%</b>	<b>63.59%</b>	<b>73.89%</b>	<b>75.15%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 3**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	5.767	22.812	25.791	27.595	29.763	31.300
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	27.752	28.374	29.420	31.803	32.984	34.862
<b>Cálculo (%)</b>	<b>20.78%</b>	<b>80.40%</b>	<b>87.66%</b>	<b>86.77%</b>	<b>90.23%</b>	<b>89.78%</b>
<b>Grupo1</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	4.443	8.196	10.111	10.563	11.535	12.164
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	6.660	11.169	11.551	11.965	13.586	13.982
<b>Cálculo (%)</b>	<b>66.71%</b>	<b>73.38%</b>	<b>87.53%</b>	<b>88.28%</b>	<b>84.90%</b>	<b>87.00%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	318	716	2.284	2.552	2.829	2.942
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	2.266	2.715	2.851	2.986	3.152	3.221
<b>Cálculo (%)</b>	<b>14.03%</b>	<b>26.37%</b>	<b>80.11%</b>	<b>85.47%</b>	<b>89.75%</b>	<b>91.34%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	554	1.203	2.280	3.133	3.828	4.022
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	3.036	3.858	4.019	4.195	4.427	4.554
<b>Cálculo (%)</b>	<b>18.25%</b>	<b>31.18%</b>	<b>56.73%</b>	<b>74.68%</b>	<b>86.47%</b>	<b>88.32%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	3.775	3.533	7.920	10.461	14.851	16.620
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	17.797	17.655	18.181	18.740	22.998	23.806
<b>Cálculo (%)</b>	<b>21.21%</b>	<b>20.01%</b>	<b>43.56%</b>	<b>55.82%</b>	<b>64.58%</b>	<b>69.81%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	3.929	8.118	14.484	17.522	24.156	26.862
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	38.711	38.936	42.036	43.260	40.550	44.540

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
Cálculo (%)	10.15%	20.85%	34.46%	40.50%	59.57%	60.31%

**Análisis:** continúa siendo positiva la evolución del resultado del indicador, el cual logra una variación positiva entre septiembre de 2013 y febrero de 2014 de 55,6 puntos porcentuales (ver Tabla No. 2). La variación entre enero y febrero de 2014 fue de 1,26 puntos porcentuales, que aunque es leve resulta positiva ubicando la respuesta efectiva de tutelas (hecho superado) ingresadas a Colpensiones en 75.15%.

Por su parte, la desagregación del indicador (ver Tabla No. 3) muestra que a excepción del grupo cero (0) que corresponde al día a día de Colpensiones, el cual presenta una leve disminución, todos los grupos prioritarios evolucionaron positivamente entre enero y febrero de 2014, siendo la variación más notable la del grupo cuatro (4) que registró 5,24 puntos porcentuales, siguiendo a ésta la variación positiva del grupo uno (1) de 2,09 puntos porcentuales, lo que ubica a dicho grupo en un 87% de respuestas efectivas de tutelas.

Cabe decir que la variación positiva del grupo uno (1) es relevante si se toma en cuenta que en el mes pasado, enero de 2014, éste había caído con respecto a diciembre de 2013, lo cual indica que las acciones institucionales emprendidas al respecto surtieron efecto, logrando una mejoría en cuanto al resultado del indicador.

### **Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas cerrados**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de trámites de tutela cerrados por número de cédula con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. Se entiende que el caso está cerrado cuando se da respuesta al juzgado y se tiene constancia de la entrega del documento.

**Anexo 1 - Tabla No. 4**
**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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

**Anexo 1 - Tabla No. 5**
**(%) Trámites de tutelas cerrados**

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.108	38.237	51.122	57.050	65.039	70.125
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	18.786	45.578	62.870	71.826	86.962	93.910
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.45%</b>	<b>83.89%</b>	<b>81.31%</b>	<b>79.43%</b>	<b>74.79%</b>	<b>74.67%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 6**
**(%) Trámites de tutelas cerrados**
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención**

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Grupo 0</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	5.653	19.613	21.668	22.815	23.777	25.079
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	7.566	22.812	25.791	27.595	29.763	31.300
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.72%</b>	<b>85.98%</b>	<b>84.01%</b>	<b>82.68%</b>	<b>79.89%</b>	<b>80.12%</b>
<b>Grupo1</b>						

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.324	6.741	7.990	8.218	8.648	9.155
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.458	8.196	10.111	10.563	11.535	12.164
<b>Cálculo (%)</b>	<b>52.13%</b>	<b>82.25%</b>	<b>79.02%</b>	<b>77.80%</b>	<b>74.97%</b>	<b>75.26%</b>
<b>Grupo2</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	202	644	1.840	1.996	2.098	2.204
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	320	716	2.284	2.552	2.829	2.942
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.13%</b>	<b>89.94%</b>	<b>80.56%</b>	<b>78.21%</b>	<b>74.16%</b>	<b>74.92%</b>
<b>Grupo3</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	348	1.060	1.902	2.566	2.959	3.122
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	554	1.203	2.280	3.133	3.828	4.022
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62.82%</b>	<b>88.11%</b>	<b>83.42%</b>	<b>81.90%</b>	<b>77.30%</b>	<b>77.62%</b>
<b>Grupo 4</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.162	3.137	6.516	8.467	11.438	12.745
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.071	3.533	7.920	10.461	14.851	16.620
<b>Cálculo (%)</b>	<b>56.11%</b>	<b>88.79%</b>	<b>82.27%</b>	<b>80.94%</b>	<b>77.02%</b>	<b>76.68%</b>
<b>En proceso de clasificación</b>						
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.419	7.024	11.206	12.988	16.119	17.820
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.817	8.118	14.484	17.522	24.156	26.862
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.37%</b>	<b>86.52%</b>	<b>77.37%</b>	<b>74.12%</b>	<b>66.73%</b>	<b>66.34%</b>

**Análisis:** aunque el resultado del indicador agregado muestra un leve descenso entre los meses de enero y febrero de 2014 de 0,12 puntos porcentuales, es claro que deja de presentarse la tendencia a descender (ver Tabla No. 5). En ese sentido se encuentra que las acciones dispuestas para mejorar el cierre de los trámites comienzan a tener efecto, siendo aspectos que seguirán

siendo objeto de mejoramiento tanto en la labor específica de cierre, como en la gestión del registro de la información en la herramienta Bizagi.

Por su parte, con respecto a los grupos prioritarios (ver Tabla No. 6) se encuentran leves mejorías en los grupos cero (0), uno (1), dos (2) y tres (3), mientras hay una leve descenso en el grupo cuatro (4) y en los trámites cerrados que se encuentran por clasificar.

Lo anterior conlleva a requerir que se continúe avanzando en las acciones de optimización del cierre efectivo de los hechos superados, lo cual permitirá concluir gradualmente los casos de tutelas interpuestas contra Colpensiones.

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias<sup>153</sup>

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de sentencias gestionadas institucionalmente y listas para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. Este indicador suma todos los trámites de sentencias provenientes de las diferentes entradas: entregadas por el ISS, Colpensiones, PQRS y halladas en la represa del ISS<sup>154</sup>.

#### Anexo 1 - Tabla No. 7

##### Metadatos clave del indicador (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).				Vicepresidencia Jurídica	

#### Anexo 1 - Tabla No. 8

##### (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento

Registro de datos del indicador agregado 2014		
Variables	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259	17.376
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	37.015	38.030
<b>Cálculo (%)</b>	<b>43.93%</b>	<b>45.69%</b>

<sup>153</sup> Es importante señalar sobre este objeto de seguimiento que Colpensiones procedió a clasificar las sentencias identificadas por grupo y riesgo conforme a las pretensiones, lo cual conllevó a una reclasificación de los grupos reportados a la H. Corte Constitucional previamente; tal ajuste es explicado en el numeral 6.2 del presente informe (IP8).

<sup>154</sup> Este indicador incluye específicamente las sentencias condenatorias identificadas a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento. No incluye las sentencias absolutorias.

**Anexo 1 - Tabla No. 9**
**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por entradas**

Registro de datos del indicador desagregado 2014		
Variables	ene-14	feb-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.502	10.006
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	11.053	11.172
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.97%</b>	<b>89.56%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273	1.469
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Colpensiones).	12.856	13.561
<b>Cálculo (%)</b>	<b>9.90%</b>	<b>10.83%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192	234
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (PQRS).	7.814	7.630
<b>Cálculo (%)</b>	<b>2.46%</b>	<b>3.07%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.292	5.667
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Halladas en la represa del ISS).	5.292	5.667
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 10**
**(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento - desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	feb-14
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	391
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	679
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57.58%</b>



Registro de datos del indicador desagregado 2014	
VARIABLES	feb-14
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	15
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	25
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60.00%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	3
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	7
<b>Cálculo (%)</b>	<b>42.86%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9,547
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	10,375
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92.02%</b>
<b>Indemnizaciones</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	43
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	59
<b>Cálculo (%)</b>	<b>72.88%</b>
<b>Auxilios</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7
VARIABLE 2: Sentencias identificadas, entregadas por el ISS.	27
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25.93%</b>

**Análisis:** el alistamiento de sentencias para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto a las sentencias identificadas de manera agregada varió positivamente 1,74 puntos porcentuales entre los meses de enero y febrero de 2014 (ver Tabla No. 8).

De acuerdo con las entradas definidas (ver Tabla No. 9) se continúa destacando que el 100% de las sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS (entrada 4), han sido alistadas para iniciar su proceso de cumplimiento; así mismo existe una variación positiva de 3,6 puntos porcentuales con respecto a las entregadas por el ISS (entrada 1), alcanzando el 89.56%. Por su parte, se presentan leves variaciones positivas sobre las sentencias identificadas de Colpensiones y las sentencias identificadas en PQRS; ello sigue indicando que es preciso que la entidad active los mecanismos precisos para lograr efectivamente el mejoramiento del alistamiento de sentencias con respecto a las entradas señaladas.

De acuerdo con la clasificación ajustada de grupos prioritarios que corresponde a la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 10), se encuentra que a 28 de febrero de 2014 el grupo cuatro (4) tiene el mayor alistamiento de sentencias, con un 92.02%; seguido por las sentencias clasificadas como indemnizaciones con un 72.88%, y por los grupos dos (2) y uno (1) que se encuentran alrededor del 60%. El grupo tres (3) con un 42.83% y las sentencias clasificadas como auxilios, con un 25.93%, muestran los niveles menos favorables con respecto a esta desagregación, ello será objeto de atención por parte de la entidad para buscar mejorar su desempeño.

### Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido desde el 1 de junio de 2013 hasta el 30 de noviembre del mismo año, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento; es decir, el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas.

#### Anexo 1 - Tabla No. 11

#### 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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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. 12**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	5.041	7.359	9.667	12.553	13.676
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199	8.961	11.192	12.783	16.259	17.376
<b>Cálculo (%)</b>	<b>58.36%</b>	<b>56.25%</b>	<b>65.75%</b>	<b>75.62%</b>	<b>77.21%</b>	<b>78.71%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 13**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.881	5.186	6.894	7.531
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Entregadas por el ISS).	7.526	8.181	9.502	10.006
<b>Cálculo (%)</b>	<b>51.57%</b>	<b>63.39%</b>	<b>72.55%</b>	<b>75.26%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	95	172	200	300
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (Colpensiones).	242	242	1.273	1.469
<b>Cálculo (%)</b>	<b>39.26%</b>	<b>71.07%</b>	<b>15.71%</b>	<b>20.42%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos	125	141	167	178

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014	
de cumplimiento de sentencias proferidos.				
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (PQRS).	166	192	192	234
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75.30%</b>	<b>73.44%</b>	<b>86.98%</b>	<b>76.07%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.258	4.168	5.292	5.667
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	3.258	4.168	5.292	5.667
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

#### Anexo 1 - Tabla No. 14

#### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	feb-14
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. entregadas por el ISS.	391
<b>Cálculo (%)</b>	<b>7.67%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. entregadas por el ISS.	15
<b>Cálculo (%)</b>	<b>13.33%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	3

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	feb-14
entregadas por el ISS.	
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33.33%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.484
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. entregadas por el ISS.	9.547
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78.39%</b>
<b>Auxilios</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. entregadas por el ISS.	7
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0.00%</b>
<b>Indemnizaciones</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. entregadas por el ISS.	43
<b>Cálculo (%)</b>	<b>32.56%</b>

**Análisis:** se encuentra en el agregado del indicador un incremento de 1.5 punto porcentuales entre los meses de enero y febrero de 2014, llegando a proferir un 78.71% de actos administrativos de sentencias frente a las alistadas (ver Tabla No. 12).

Según la desagregación planteada por entradas (ver Tabla No. 13), comparando los meses de noviembre de 2013 y febrero de 2014, se nota que el mayor incremento se presentó en los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregadas por el ISS (entrada 1), el cual logra una variación positiva de 23,7 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado en 75.26%. Por su parte, se observa un descenso importante de 10,9 puntos porcentuales en la entrada correspondiente a sentencias halladas en PQRS (entrada 3) entre los meses de enero y febrero de 2014, siendo el resultado 76.07%, similar al obtenido en noviembre de 2013.

Con respecto a la entrada 2 correspondiente a Colpensiones, se encuentra una variación positiva de 4,71 puntos porcentuales entre los meses de enero y febrero de 2014, siendo el resultado 20.42%, aunque aún el desempeño resulta insuficiente se nota una mejoría.

Lo expuesto continúa siendo un llamado de atención para que la Colpensiones busque disponer acciones que conlleven a lograr mejores resultados, para ello se ha dispuesto, tal como se informó a la H. Corte Constitucional en el IP7, un contrato para agilizar el cumplimiento de las sentencias con la Fiduprevisora, ello se expone en numeral 6.2 del presente informe (IP8). Es importante decir que se sigue manteniendo, como se observa en los meses pasados, que todas las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (100%) halladas en los expedientes de la represa del ISS, se han convertido en actos administrativo proferidos.

Por otra parte, conforme con la clasificación ajustada planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 14), a 28 de febrero de 2014 se encuentra que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos corresponde al grupo cuatro (4) con un 78.39%, mientras que el resto de grupos, incluyendo la clasificación de auxilios e indemnizaciones requiere acciones especiales por parte de la entidad, que tal como se menciona anteriormente se soportarán en el contrato suscrito con la Fiduprevisora.

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

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos<sup>155</sup>.

---

<sup>155</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

**Anexo 1 - Tabla No. 15**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 16**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados**

Registro de datos del indicador agregado	
Variables	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.624
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.553 <sup>156</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92.60%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 17**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	feb-14
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.234
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.894
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.43%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>	

<sup>156</sup> Dato a enero de 2014.

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
VARIABLES	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	183
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	200
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91.50%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	164
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	167
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98.20%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	5.043
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	5.292
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95.29%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 18**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
VARIABLES	feb-14
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	30
<b>Cálculo (%)</b>	<b>46.67%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50.00%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4</b>	



Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6,211
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6,847
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.71%</b>
Auxilios	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0</b>
Grupo 4	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>50.00%</b>

**Análisis:** el resultado agregado del indicador muestra a 28 de febrero de 2014 que el 92.60% de los actos administrativos de sentencias proferidos han sido notificados (ver Tabla No. 16); con respecto a las entradas planteadas se encuentra que éstas se ubican por encima del 90% (ver Tabla No. 17), lo anterior refleja un buen nivel de notificación de sentencias, aunque resulta preciso continuar optimizando el proceso para mejorar el nivel de desempeño mostrado.

Por su parte, según la clasificación ajustada planteada con base en la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 18), para analizar los grupos prioritarios a 28 de febrero de 2014, se encuentra que la mayoría de los actos administrativos de sentencias proferidos se ubican en el grupo cuatro (4) -6.847 que corresponde al 99% de tales actos administrativos-, siendo su nivel de notificación de 90.71%; el resto de grupos y la clasificación de por auxilios e indemnizaciones, si bien presenta actos administrativos que deben ser notificados son un número menor que aún no es significativo para conocer un primer nivel de desempeño, desde luego Colpensiones buscará dar alcance a éstos y notificarlos.

**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 nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos por Colpensiones.

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. 19**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 20**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

Registro de datos del indicador agregado 2013		Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	7.321	9.627	12.508
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359 <sup>157</sup>	9.667 <sup>158</sup>	12.553 <sup>159</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.48%</b>	<b>99.59%</b>	<b>99.64%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 21**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**
**Desagregación del indicador por entrada 1 – Sentencias entregadas por el ISS**

Registro de datos del indicador desagregado 2014		
Variables	ene-14	feb-14
<b>Entregadas ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.176	6.869
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5.186	6.894
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.81%</b>	<b>99.64%</b>

<sup>157</sup> Dato a noviembre de 2013.

<sup>158</sup> Dato a diciembre de 2013.

<sup>159</sup> Dato a enero de 2013.

**Anexo 1 - Tabla No. 22**
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina  
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

<b>Registro de datos del indicador desagregado 2014</b>	
<b>Variables</b>	<b>feb-14</b>
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	25
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	30
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83.33%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0.00%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	1
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	1
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	6.829
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	6.847
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.74%</b>
<b>Auxilios</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	0
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	0
<b>Cálculo (%)</b>	<b>0.00%</b>
<b>Indemnizados</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	14
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS.	14
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador agregado muestra durante los meses calculados (ver Tabla No. 20), un nivel constante de inclusión en nómina de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos superior al 99%. El cálculo de los grupos de atención prioritaria se realiza con base en la entrada 1 correspondiente a sentencias entregadas por el ISS, y se encuentra, consistente con la desagregación respectiva del indicador 3 de esta sección (ver Tabla No. 18), que el 99% de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos entregadas por el ISS se ubican en el grupo cuatro (4), de las cuales el 99.74% han sido incluidas en la nómina (ver Tabla 22). Los grupos restantes y la clasificación de por auxilios e indemnizaciones, si bien presentan actos administrativos que deben ser incluidos en la nómina no son significativos para conocer un primer nivel de desempeño, desde luego Colpensiones buscará dar alcance a éstos e incluirlos efectivamente en la nómina.

### 2.3 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

En la presente sección se reporta el resultado de los siete (7) indicadores de reconocimiento disponibles institucionalmente. Éstos vienen presentando un comportamiento positivo, evidencia de las mejoras en el desempeño de Colpensiones y de su orientación al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la H. Corte Constitucional, con los entes de control, y desde luego con los ciudadanos.

#### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad. Es decir, el indicador mide el porcentaje de solicitudes decididas<sup>160</sup>.

#### Anexo 1 - Tabla No. 22

##### Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

<sup>160</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 represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

**Anexo 1 - Tabla No. 23**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	403.074	447.028	495.347	526.666	571.150
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	750.669	785.686
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,58%</b>	<b>66,61%</b>	<b>69,77%</b>	<b>70,16%</b>	<b>72,69%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 24**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
<b>Represa ISS</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	203.282	222.646	249.896	258.143	264.890
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	313.664	313.874	322.472	331.157	333.107
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64,81%</b>	<b>70,93%</b>	<b>77,49%</b>	<b>77,95%</b>	<b>79,52%</b>
<b>Colpensiones</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	199.792	224.382	245.451	268.523	306.260
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	419.512	452.579
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60,47%</b>	<b>62,80%</b>	<b>63,34%</b>	<b>64,01%</b>	<b>67,67%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 25**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas - Represa ISS - Escenarios 4, 5, 6 y 7**

Registro de datos del indicador agregado (por escenarios) 2013				Registro de datos del indicador agregado (por escenarios) 2014	
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	31-ene (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	79.512	98.876	126.126	133.699	141.212
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	198.702	207.388
<b>Cálculo (%)</b>	<b>41,87%</b>	<b>52,01%</b>	<b>66,35%</b>	<b>67,29%</b>	<b>68,09%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 26**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4, 5, 6 y 7**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	31-ene (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
<b>Grupo1</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	43.262	48.014	48.290	49.805	52.877
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	51.580	54.326
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,33%</b>	<b>97,97%</b>	<b>98,53%</b>	<b>96,56%</b>	<b>97,33%</b>
<b>Grupo2</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	3.218	8.073	10.532	11.341	12.069
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.147	12.157	12.156	12.358	12.498
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26,49%</b>	<b>66,41%</b>	<b>86,64%</b>	<b>91,77%</b>	<b>96,57%</b>



Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014		
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	31-ene (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
<b>Grupo 3</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	2.833	4.037	11.630	14.599	16.202
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	17.043	17.182
<b>Cálculo (%)</b>	<b>16,91%</b>	<b>24,09%</b>	<b>69,40%</b>	<b>85,66%</b>	<b>94,30%</b>
<b>Grupo 4</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	30.199	38.752	55.674	57.954	60.064
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.020	112.181	112.181	117.721	123.382
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26,96%</b>	<b>34,54%</b>	<b>49,63%</b>	<b>49,23%</b>	<b>48,68%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador permite observar que entre octubre de 2012 y febrero de 2014, Colpensiones ha resuelto el 72.7% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones recibidas, tanto provenientes del ISS en L. como radicadas directamente en la entidad. Es decir que, desde que Colpensiones entró en funcionamiento se han decidido 571.150 reconocimientos, de un total de 785.686 solicitudes, quedando pendientes por resolver 214.536 (ver Tabla No. 23).

En este orden de ideas, el indicador permite apreciar un buen desempeño de la entidad, en tanto presenta un aumento paulatino en el porcentaje de solicitudes decididas de 2,5 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, y de 10,1 frente a octubre de 2013 (fecha del primer cálculo).

Es relevante mencionar que desde la entrada en operación, Colpensiones ha recibido por parte del ISS en L. 333.107 solicitudes de reconocimiento, de las cuales ha resuelto 264.890 solicitudes (el 79.5%). Por su parte, se han radicado directamente en Colpensiones 452.579, de las cuales se encuentran resueltas 306.260 que corresponden al 67.6%. Con respecto a los resultados registrados en octubre de 2013, se observa un incremento de 14,7 puntos porcentuales a febrero

de 2014 en la atención de solicitudes resueltas de la Represa, y de 7,2 de las radicadas en Colpensiones (ver Tabla No. 24).

En la desagregación del indicador por los grupos de prioridad, se reportan las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS en L. que se encuentran pendientes de resolver, las cuales constituyen los escenarios 4, 5, 6 y 7. Al respecto, el indicador muestra que de un total de 207.388 solicitudes pendientes a 28 de febrero de 2014, se han decidido 141.212 que representa el 68.1%, es decir que ha habido un incremento de 26,2 puntos porcentuales en la atención de solicitudes pendientes de la represa ISS frente a lo resuelto en octubre de 2013 (ver Tabla No. 25).

Por último, el indicador muestra que la gestión de todos los grupos ha evolucionado positivamente, en forma consecuente con la directriz de la H. Corte constitucional. En efecto, el grupo uno (1) registra el avance más significativo, a la fecha se han resuelto 52.877 solicitudes pendientes que representan el 97.33%; del grupo dos (2) el 96.57% que corresponden a 12.069; del grupo tres (3) el 94.30% que suma 16.202 solicitudes; y del grupo cuatro (4) el 48.68% que corresponde a 60.064 solicitudes de reconocimiento (ver Tabla No. 26).

Es importante decir que los grupos que concentran el mayor número de solicitudes son el uno (1) y el cuatro (4), por ende son los más impactados por las nuevas entregas de expedientes del ISS, sin embargo, continúan siendo atendidos bajo los criterios de prioridad definidos por la H. Corte.

## **Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones que se resuelven mediante un acto administrativo, con respecto al total de solicitudes resueltas.

**Anexo 1 - Tabla No. 27**
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 28**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo**

Variables	Registro de datos del indicador agregado 2013			Registro de datos del indicador agregado 2014	
	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	370.402	404.108	444.781	473.456	515.079
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS + Colpensiones).	403.074	447.028	495.347	526.666	571.150
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,89%</b>	<b>90,40%</b>	<b>89,79%</b>	<b>89,90%</b>	<b>90,18%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 29**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo  
Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
<b>Represa ISS</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	181.125	195.941	217.161	224.397	230.291
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	203.282	222.646	249.896	258.143	264.890
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,10%</b>	<b>88,01%</b>	<b>86,90%</b>	<b>86,93%</b>	<b>86,94%</b>
<b>Colpensiones</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	189.277	208.167	227.620	249.059	284.788
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	199.792	224.382	245.451	268.523	306.260
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,74%</b>	<b>92,77%</b>	<b>92,74%</b>	<b>92,75%</b>	<b>92,99%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 30**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo por Escenarios (4, 5, 6 y 7). Represa ISS**

Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2013				Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2014	
Variables	oct-13 (Escenario 4)	nov-13 (Escenario 5)	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	64.383	78.052	88.277	95.513	101.407
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	79.512	98.876	126.126	133.699	141.212
<b>Cálculo (%)</b>	<b>80,97%</b>	<b>78,94%</b>	<b>69,99%</b>	<b>71,44%</b>	<b>71,81%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 31**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo  
Desagregación del indicador por grupos (Escenarios 4, 5, 6 y 7)**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	oct-13 (Escenario 4)	nov-13 (Escenario 5)	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
<b>Grupo1</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	41.250	43.505	36.561	37.871	40.235
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	43.262	48.014	48.290	49.805	52.877
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,35%</b>	<b>90,61%</b>	<b>75,71%</b>	<b>76,04%</b>	<b>76,09%</b>
<b>Grupo2</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	2.549	7.155	8.731	9.513	10.061
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	3.218	8.073	10.532	11.341	12.069
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79,21%</b>	<b>88,63%</b>	<b>82,90%</b>	<b>83,88%</b>	<b>83,36%</b>
<b>Grupo3</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	1.859	2.798	9.028	11.966	13.250
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	2.833	4.037	11.630	14.599	16.202
<b>Cálculo (%)</b>	<b>65,62%</b>	<b>69,31%</b>	<b>77,63%</b>	<b>81,96%</b>	<b>81,78%</b>
<b>Grupo 4</b>					
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mediante acto administrativo.	18.725	24.594	33.957	36.163	37.861
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas (Represa del ISS)	30.199	38.752	55.674	57.954	60.064

Registro de datos del indicador desagregado 2013			Registro de datos del indicador desagregado 2014		
Variables	oct-13 (Escenario 4)	nov-13 (Escenario 5)	dic-13 (Escenario 5)	ene-14 (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62,01%</b>	<b>63,47%</b>	<b>60,99%</b>	<b>62,40%</b>	<b>63,03%</b>

**Análisis:** el comportamiento del resultado del indicador es relativamente constante, mostrando que en promedio el 90% de las solicitudes de reconocimiento se resuelven mediante un acto administrativo. Por lo tanto, se entiende que el 10% restante corresponde a solicitudes cerradas por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, o a solicitudes atendidas (gestionadas) que no requieren proferir un acto administrativo (ver Tabla No. 28).

En lo particular, el indicador revela que desde la entrada en operación, Colpensiones ha resuelto 571.150 solicitudes de reconocimiento, frente a las cuales ha proferido 515.079 actos administrativos, que representan el 90.18% (ver Tabla No. 28). De este universo, 230.291 actos administrativos corresponden a las solicitudes provenientes del ISS en L.; y 284.788 hacen parte de las solicitudes radicadas directamente en Colpensiones (ver Tabla No. 29).

Vale decir que de las solicitudes pendientes que constituyen el escenario 7, se han resuelto 141.212, de las cuales el 71.81% han sido mediante acto administrativo (ver, Tabla No. 30). En este sentido, de las solicitudes resueltas del grupo uno (1) el 76% fueron actos administrativos, del Grupo dos (2) el 83%, del Grupo tres (3) el 82%, y del Grupo cuatro (4) el 63% (ver Tabla No. 31).

### **Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide la proporción de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas que han sido resueltas mediante un acto administrativo. Se propone estimar tal relación con el fin de contribuir a optimizar la gestión de reconocimiento.

**Anexo 1 - Tabla No. 32**
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 33**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

Variables	Registro de datos del indicador agregado 2013			Registro de datos del indicador agregado 2014	
	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	370.402	404.108	444.781	473.456	515.079
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	750.669	785.686
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57,51%</b>	<b>60,21%</b>	<b>62,64%</b>	<b>63,07%</b>	<b>65,56%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 34**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
<b>Represa ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	181.125	195.941	217.161	224.397	230.291
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	313.664	313.874	322.472	331.157	333.107
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57,74%</b>	<b>62,43%</b>	<b>67,34%</b>	<b>67,76%</b>	<b>69,13%</b>
<b>Colpensiones</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	189.277	208.167	227.620	249.059	284.788
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	419.512	452.579
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57,29%</b>	<b>58,27%</b>	<b>58,74%</b>	<b>59,37%</b>	<b>62,93%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 35**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos - Represa ISS -**  
**Escenarios 4, 5, 6 y 7**

Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2013				Registro de datos del indicador agregado (por escenario) 2014	
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	31-ene (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	64.383	78.052	88.277	95.513	101.407
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	198.702	207.388
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,90%</b>	<b>41,06%</b>	<b>46,44%</b>	<b>48,07%</b>	<b>48,90%</b>



**Anexo 1 - Tabla No. 36**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4, 5, 6 y 7**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-oct (Escenario 4)	30-nov (Escenario 5)	31-dic (Escenario 5)	31-ene (Escenario 6)	feb-14 (Escenario 7)
<b>Grupo1</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	41.250	43.505	36.561	37.871	40.235
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	51.580	54.326
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,22%</b>	<b>88,77%</b>	<b>74,60%</b>	<b>73,42%</b>	<b>74,06%</b>
<b>Grupo2</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	2.549	7.155	8.731	9.513	10.061
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.143	12.157	12.156	12.358	12.498
<b>Cálculo (%)</b>	<b>20,99%</b>	<b>58,85%</b>	<b>71,82%</b>	<b>76,98%</b>	<b>80,50%</b>
<b>Grupo3</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	1.859	2.798	9.028	11.966	13.250
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	17.043	17.182
<b>Cálculo (%)</b>	<b>11,10%</b>	<b>16,70%</b>	<b>53,87%</b>	<b>70,21%</b>	<b>77,12%</b>
<b>Grupo 4</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	18.725	24.594	33.957	36.163	37.861
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.010	112.181	112.181	117.721	123.382
<b>Cálculo (%)</b>	<b>16,72%</b>	<b>21,92%</b>	<b>30,27%</b>	<b>30,72%</b>	<b>30,69%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra que el 65.5% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones, han sido resueltas mediante un acto administrativo; evidenciando de este modo una tendencia creciente, con un incremento de 8 puntos porcentuales entre octubre de 2013 y febrero de 2014 (ver Tabla No. 33). Ello se refleja tanto en el grupo de solicitudes provenientes del ISS, como en el grupo de solicitudes radicadas directamente en Colpensiones (ver Tabla No. 34).

Ahora bien, el 69% de las solicitudes radicadas provenientes del ISS han sido resueltas mediante acto administrativo, mientras que de Colpensiones ha ocurrido en el 63% de los casos; sin embargo, el número de actos administrativos proferidos es mayor en el grupo de Colpensiones que en el de la Represa ISS (ver Tabla No. 35).

El indicador desagregado por grupos se comporta positivamente entre octubre de 2013 y febrero de 2014, y de forma consecuente con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 28 de febrero de 2014, de las 207.388 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 7), se han resuelto mediante acto administrativo el 49%, es decir 101.407 solicitudes (ver Tabla No. 35). El 74.06% del Grupo uno (1); el 80.5% del Grupo dos (2); el 77.2% del Grupo tres (3); y el 30.69% del Grupo cuatro (4) (ver Tabla No. 36).

#### **Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos<sup>161</sup>**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que cuentan con un radicado Bizagi; se trata entonces de contabilizar la prestaciones económicas reconocidas.

---

<sup>161</sup> En el proceso de depuración de información de las bases de datos de Colpensiones se encontró que de las categorías que establece el Liquidador sobre actos administrativos proferidos se estaban tomando algunas como si la decisión de la prestación fuera otorgada, es decir positiva, cuando en realidad era negada. Particularmente se encontró un error en la causal denominada “CONFIRMA”, la cual se estaba entendiendo como una decisión a favor del ciudadano cuando lo que ocurría es que se estaba negando la pretensión del ciudadano. Este hecho llevó a que la variable “actos de administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos” debiera ser ajustada, tanto para represa como para día a día, con el propósito de calcular adecuadamente el indicador respectivo.

**Anexo 1 - Tabla No. 37**
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 38**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	218.974	236.401	259.582	274.992	298.006
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	370.402	404.108	444.781	473.456	515.079
<b>Cálculo (%)</b>	<b>59,12%</b>	<b>58,50%</b>	<b>58,36%</b>	<b>58,08%</b>	<b>57,86%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 39**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013				Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
<b>Represa ISS</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	96.321	102.129	112.769	116.165	117.867
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	181.125	195.941	217.161	224.397	230.291
<b>Cálculo (%)</b>	<b>53,18%</b>	<b>52,12%</b>	<b>51,93%</b>	<b>51,77%</b>	<b>51,18%</b>
<b>Colpensiones</b>					
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	122.653	134.272	146.813	158.827	180.139
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	189.277	208.167	227.620	249.059	284.788
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64,80%</b>	<b>64,50%</b>	<b>64,50%</b>	<b>63,77%</b>	<b>63,25%</b>

**Análisis:** el resultado de este indicador muestra una tendencia levemente decreciente entre octubre de 2013 y febrero de 2014. No obstante, puede interpretarse que en promedio, 58 de cada 100 actos administrativos proferidos reconocen una prestación (ver Tabla No 38).

Es importante mencionar que desde que Colpensiones entró en funcionamiento a la fecha, se han reconocido 298.006 prestaciones, que corresponden al 57.86% de lo proferido en el mismo periodo (515.079). Ver, Tabla No 38.

La desagregación del indicador por entrada devela que, de las solicitudes provenientes de la represa del ISS, el 51.2% de los actos administrativos proferidos a 28 de febrero de 2014, conceden una prestación; y de las solicitudes radicadas en Colpensiones el 63.2% de lo proferido (ver Tabla No. 39). De este modo, es posible observar que no solamente es mayor el volumen solicitudes radicadas en Colpensiones, sino también es mayor el número de solicitudes resueltas y de prestaciones concedidas con respecto a la represa del ISS.

**Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos notificados**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos preferidos<sup>162</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 40**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 41**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos notificados**

Registro de datos del indicador agregado 2013		Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	312.874	380.413	469.831
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	404.108 <sup>163</sup>	444.781 <sup>164</sup>	473.456 <sup>165</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77,42%</b>	<b>85,53%</b>	<b>99,23%</b>

<sup>162</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).

<sup>163</sup> Dato a 30 de noviembre de 2013.

<sup>164</sup> Dato a 31 de diciembre de 2013.

<sup>165</sup> Dato a 31 de enero de 2014.

**Análisis:** el cálculo del indicador a 28 de febrero de 2014, arroja que el 99.23% de los actos administrativos que se han proferido entre octubre de 2012 y enero de 2014, han sido notificados (ver Tabla No. 41); es decir que se encuentran notificados 469.831 actos administrativos de 473.456 proferidos. Se aprecia una variación positiva en el proceso de notificación de actos administrativos entre los meses de diciembre de 2013 y febrero de 2014 de 21,8 puntos porcentuales.

Los detalles del proceso de notificaciones, así como el reporte completo de cifras que soportan la respectiva gestión, y el plan de acción mediante el cual la entidad espera mejorar su desempeño se encuentran en el capítulo 7 del presente informe.

#### **Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

**Descripción del indicador:** El indicador mide el porcentaje de 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<sup>166</sup>.

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.

---

<sup>166</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se deben excluir los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi.

**Anexo 1 - Tabla No. 42**
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS + Colpensiones)				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 43**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente**

Registro de datos del indicador agregado 2013		Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.	18.763	22.144	14.370
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS + Colpensiones)	19.185 <sup>167</sup>	23.176 <sup>168</sup>	14.397 <sup>169</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,80%</b>	<b>95,55%</b>	<b>99,81%</b>

<sup>167</sup> Actos administrativos proferidos en el mes de noviembre de 2013, del 1 al 30, que cuentan con un radicado Bizagi.

<sup>168</sup> Actos administrativos proferidos en el mes de diciembre de 2013, del 1 al 31, que cuentan con un radicado Bizagi.

<sup>169</sup> Actos administrativos proferidos en el mes de enero de 2014, del 1 al 31, que cuentan con un radicado Bizagi y que deben ingresar a la nómina.

**Anexo 1 - Tabla No. 44**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente - Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013		Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	31-dic	31-ene	feb-14
<b>Represa ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.	6.583	10.351	2.889
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS).	6.744	10.635	2.892
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,61%</b>	<b>97,33%</b>	<b>99,90%</b>
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	12.180	11.793	11.481
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones).	12.441	12.541	11.505
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,90%</b>	<b>94,04%</b>	<b>99,79%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 45**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente - Represa ISS. Escenario 7**

Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	feb-14 (Escenario 7)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	2.889
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	2.892
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>



**Anexo 1 - Tabla No. 46**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente - Represa ISS. Escenario 7**  
**Desagregación del indicador por grupos**

<b>Registro de datos del indicador desagregado 2014</b>	
<b>Variables</b>	<b>feb-14 (Escenario 7)</b>
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	241
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	241
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	223
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	223
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	1.253
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	1.255
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,84%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	1.019
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	1.020
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>
<b>Indemnizados</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	153
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes, que deben ingresar a la nómina. (Represa ISS)	153
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis:** el indicador revela un desempeño positivo de Colpensiones en la gestión de inclusión de reconocimientos en la nómina, consistente con las reglas del negocio, toda vez que el 99,81% de los actos administrativos proferidos positivos durante el mes de enero de 2014, que debían ingresar a la nómina, con corte a 28 de febrero de 2014 efectivamente ya habían ingresado (ver Tabla No. 43). Es decir que de los 14.397 actos administrativos proferidos solo en el mes de enero de 2014, 14.370 ingresaron a la nómina, siendo 2.889 de la represa ISS y 11.481 de Colpensiones (ver Tabla No. 44).

Asimismo se destaca que el 99.9% de los actos administrativos proferidos en el mes de enero de 2014, que conceden una prestación económica y que corresponden a las solicitudes provenientes de la represa ISS, ingresaron a la nómina. En consecuencia, se encuentran en la nómina el 100% de los reconocimientos pensionales proferidos de los grupos prioritarios uno (1) y dos (2) (ver Tabla No. 46). De este modo, este indicador evidencia el cumplimiento de Colpensiones según lo ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320/13.

#### **Indicador No. 7. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de recursos interpuestos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, sumando los de represa del ISS y los de Colpensiones, con respecto al total de recursos de reconocimiento de prestaciones decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas.

**Anexo 1 - Tabla No. 47**
**Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos – Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos (cédulas únicas).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos – Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 48**
**(%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión**

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	9.135	11.124	14.879	17.528	20.835
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos.	35.342	37.477	44.887	52.320	62.390
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25,85%</b>	<b>29,68%</b>	<b>33,15%</b>	<b>33,50%</b>	<b>33,39%</b>

**Análisis:** el comportamiento del indicador muestra una tendencia constante. Alrededor del 33% de los recursos decididos generan un cambio en la decisión inicial. A 28 de febrero de 2014, el 33.39% de los recursos decididos desde octubre de 2012 han cambiado la decisión (ver Tabla No. 48). Sin embargo, dicho comportamiento no necesariamente debería ser interpretado como problemas de calidad en los actos administrativos proferidos por Colpensiones, puesto que es posible que los cambios en la decisión obedezcan a la consideración afirmativa de pruebas allegadas por los afiliados a través del recurso.

No obstante, Colpensiones conserva el firme propósito de avanzar en la optimización del proceso de decisión y de mejorar la calidad de los actos administrativos que profiere, por lo que se

encuentra en proceso de implementación del plan de calidad, cuyos avances, retos y perspectivas se presentan en el capítulo 4 del presente informe.

## 2.4 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

### Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad<sup>170</sup>.

#### Anexo 1 - Tabla No. 49

##### Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: PQRS recibidas				Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

#### Anexo 1 - Tabla No.50

##### (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Registro de datos del indicador agregado 2013			Registro de datos del indicador agregado 2014	
Variables	30-nov	31-dic	31-ene	feb-14
VARIABLE 1: PQRS resueltas	459.030	510.130	547.189	592.979
VARIABLE 2: PQRS recibidas	538.712	575.411	616.608	662.400
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85,21%</b>	<b>88,65%</b>	<b>88,74%</b>	<b>89,52%</b>

**Análisis:** el resultado de este indicador muestra un desempeño positivo de Colpensiones en la respuesta de PQRS, toda vez que el 89.52% de las PQRS radicas en la entidad entre octubre de 2012 y febrero de 2014, se encuentran resueltas. Registrando un incremento de 4,3 puntos porcentuales desde noviembre de 2013 hasta febrero de 2014 (ver Tabla No. 50). A la fecha, el saldo de PQRS por resolver es de 69.421, asunto que es ampliamente explicado en la sección 6.3 del presente informe.

<sup>170</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas, las PQRS cerradas en Bizagi.