

**SÉPTIMO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO  
A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**

**Febrero de 2014**

## Contenido

1. Introducción .....	4
2. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS .....	7
2.1. Incremento de expedientes que se han trasladados a Colpensiones con trámites pensionales pendientes por decidir .....	7
2.2. La incertidumbre del ISS en L. sobre los expedientes pendientes por decisión que aún no se han entregado a Colpensiones .....	11
2.4. Sentencias que no fueron reportadas y que Colpensiones encuentra en el momento de resolver las peticiones prestacionales.....	16
2.5. Recepción de expedientes pensionales en cumplimiento Auto 320 de 2013 proferido por la Corte Constitucional.....	17
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	21
3.1. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones .....	31
3.2. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones.....	33
3.3. Recurso Humano .....	34
3.4. Traslado de personal .....	37
3.5. Atención al ciudadano.....	40
4. Estrategia de calidad .....	43
4.1. Grupos de calidad.....	51
4.2. Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos .....	65
5. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	78
5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones .....	78
5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales .....	91
5.3. Estado, metas y avances de las solicitudes recibidas por Colpensiones.....	96
6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS .....	107
6.1. Cumplimiento de acciones de tutela.....	107
6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales.....	122

6.3. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS) .....	143
6.4. Número de calificaciones de pérdida de capacidad laboral.....	162
6.5. Revocatoria directa pendientes de decidir .....	168
6.6. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo .....	168
6.7. Pago de auxilios funerarios .....	179
6.8. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado.....	179
6.9. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas.....	181
6.10. Subsidio a la cotización.....	181
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	183
7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales .....	189
7.2. Estrategias y Plan de Acción .....	189
7.3. Calidad en el proceso de notificación .....	192
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	193
8. Indicadores .....	195
9. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control .....	198
9.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación.....	198
9.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo .....	219
Anexos.....	223
Anexo 1- Resultados de los Indicadores de Seguimiento .....	223
1. Presentación.....	223
2. Objetos de seguimiento .....	224
2.1. Objeto de seguimiento tutelas.....	224
2.2. Objeto de seguimiento sentencias.....	230
2.3. Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones.....	240
2.4. Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS.....	258

## SEXTO INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO AL AUTO 110 DE 2013 PRESENTADO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL

### 1. Introducción

Para Colpensiones el mes de enero de 2014 tuvo dos momentos importantes. El primero inició al principio del que inicia el 1º de ese mes, cuando la Entidad, en la práctica, no contaba con la protección constitucional frente las sanciones por desacato; el segundo cuando el 30 de enero ese mes, conoce el contenido del Auto 320 del 19 de diciembre de 2013.

Para el 13 de enero la nueva Administradora del Régimen de Prima Media presentó a la H. Corte el Informe Parcial 6 (IP6), que contiene la información de actividades correspondientes al mes de diciembre y los 8 primeros días de enero. Luego, el 29 de enero, Colpensiones da contestación a un auto de pruebas que se le comunicó el 24 del mismo mes. Este auto de pruebas solicita responder las alusiones que el ISS en L. hizo en su informe 7 presentado que presentó a la H. Corte Constitucional en el mes de diciembre.

El contenido del Auto 320 del 19 de diciembre de 2013, con efectos a partir de esa fecha como lo manifiesta el mismo Tribunal, significa para Colpensiones el inicio de una importante etapa de resolución del atraso estructural de más de una década del Régimen de Prima Media, que ha empezado a permear las actividades de la nueva administradora.

Las ordenes vigentes de la H. Corte de suspensión temporal de las sanciones por desacato que recae sobre unos trámites específicos, otorga a Colpensiones la posibilidad de atender de manera ordenada y priorizada, en términos del principio de la asunción de cargas públicas, la herencia de peticiones insolutas del ISS. Los tiempos concedidos, que parten de la petición que hizo la Administradora, son un reto para el cual la entidad, tal como se observa en este informe, se está preparando, con un proyecto de ampliación temporal de infraestructura de personal y de herramientas tecnológicas y físicas, alternativas de tipo coyuntural que se consideran coyunturalmente que son las apropiadas para salir avante en la tarea. En este sentido, el presente informe ya esboza un plan de acción para lo lograr la incorporación de nuevo personal, el cual considera, por un lado, las lecciones aprendidas de convocatorias pasadas, y por otro, elementos externos y nuevos como la búsqueda de personal en ciudades distintas a Bogotá.

Es claro que la vulneración de los derechos fundamentales de las personas, amerita que el Estado conjugue todos los esfuerzos que están a su alcance. El “estado de cosas inconstitucionales” que se advierte en el Auto 320, es la lectura de una realidad que no puede esperar más para ser solucionada. Esta providencia del Alto Tribunal es la demostración de la armonía que debe existir entre las ramas del poder público y los órganos de control para sacar adelante problemas de la magnitud, tal como el que se está tratando.

La H. Corte Constitucional, para el caso en concreto, enseña dice en su Auto que (i) el cúmulo de solicitudes de reliquidación efectuadas ante el ISS, (ii) las de reajuste pensional presentadas directamente a ColpensionesOLPENSIONES, (iii) las reclamaciones de reconocimiento heredadas por dicho Instituto y (iv) los requerimientos que en este sentido se han elevado ante la Entidad, genera un ambiente de inquietud inequidad sobre la gestión de la Administradora a partir del 1° de enero de 2014, habida cuenta que la solución de las peticiones referidas en los ítems (i) y (ii) provocará un decrecimiento en el volumen de respuesta frente a las dos últimas.

La anterior situación tal como lo señala la H. Corte, tendrá como efecto no solo la vulneración de los derechos de aquellos afiliados que aún no cuentan con un ingreso periódico que garantice su mínimo vital, sino que también se reflejará en el empleo masivo de la acción de tutela como mecanismo de protección, ante la demora en la resolución de su situación pensional, que conducirá a la “...priorización indefinida, desordenada e inequitativa...” de respuesta a las peticiones, a la insuficiencia de la entidad para acatar las órdenes proferidas en virtud de las solicitudes de amparo, y al empobrecimiento de los actos administrativos en su aspecto sustancial, en orden a evitar la imposición de sanciones por la apertura del incidente de desacato como medida de apremio.

En ese preciso sentido, Colpensiones, en el periodo que no conoció la medida de la suspensión de las sanciones dictada en el Auto 320, es decir a partir del 1 de enero de 2014, orientó gran parte de su producción a evitar la imposición de sanciones, lo que conllevó a que la terminación del universo de los grupos de prioridad 1, 2 y 3, proyectada para el 31 de diciembre, solo se diera si se toma la línea de base de los expedientes recibidos al momento de expedición del Auto 110. No obstante ello, dado el compromiso de la administración demuestra que, al momento de presentar este informe, incluyendo los nuevos expedientes allegados, se ha logrado darel cumplimiento sobre el grupo de prioridad 1 llegara al 99% de los casos.

En este pronunciamiento, la H. Corte evidencia que el progreso en la atención de las solicitudes insolutas presentadas ante el ISS y las de Colpensiones, viene en un ritmo importante, pero que hay una materia que está aún por satisfacer, que es la denominada “calidad de las decisiones”.

Sobre este punto, en el IP6, Colpensiones, aún sin conocer el contenido del Auto 320, anunció que ese era el propósito que seguía. Es consiente la Entidad, que una producción eficiente y eficaz, no significa la satisfacción de los derechos de los ciudadanos si no hay el componente de la calidad, es decir si no se solucionan a fondo las peticiones de los ciudadanos.

En este informe se incorporan varios de los elementos y requerimientos que la H. Corte realiza en su Auto 320. El documento, además de mostrar los avances en la producción de respuestas que usualmente presenta, profundiza en un plan de acción que contiene estrategias viables para alcanzar la calidad en las decisiones que exigen los entes de control y la H. Corte en nombre de la ciudadanía, lo cual se configura como el deber ser de Colpensiones. Con estos dos componentes, una cantidad de producción deseable y con una calidad óptima, se cierra el círculo para realmente considerar que la administración del régimen de prima media, empieza la nueva etapa de contar con una entidad que procura por otorgar en debida forma las pensiones de los ciudadanos, derecho fundamental y componente de la seguridad social de los colombianos.

También se muestran otros requerimientos que la H. Corte solicitó se aclaren o se amplíen para un mejor análisis. Por ejemplo, se mejoran optimizan los datos presentados sobre cumplimiento de sentencias, se informan datos relacionados con el sentido de la decisión de recursos, se esboza un plan de acción para mejorar la atención al ciudadano. Y, aunque aún no se reportan datos de notificaciones de sentencias y tutelas, se proyecta un plan de acción para estas actividades; estos elementos y los demás que se exigen en el Auto 320, se presentarán en el siguiente informe.

En el trecho que aún falta por recorrer Colpensiones se compromete, a través de toda la dedicación de sus servidores públicos, para lograr que la meta se cumpla. Para ello es indispensable continuar con la coordinación con el ISS en L., con el acompañamiento de los ministerios del Trabajo y de Salud, la Presidencia de la República, los buenos oficios de los entes de control y la orientación constitucional del máximo tribunal en esta materia.

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

Teniendo en cuenta que Colpensiones en cumplimiento del Auto de pruebas del 22 de enero de 2013, emitido dentro del proceso de tutela que se estudia, presentó a la H. Corte Constitucional un informe parcial sobre las cifras reportadas por el ISS en L., en este capítulo se exponen algunos apartes de ese informe rendido toda vez que se considera que la continuidad en algunos aspectos llevará consigo una mejor comprensión de esta materia.

En ese sentido, se exponen algunos datos de la evolución de la entrega de expedientes durante el período comprendido entre el 16 y el 31 de enero (con lo cual se completa el mes objeto de rendición de este IP), y al final se presentan algunos aspectos relacionados con órdenes que la H. Corte dispuso en su Auto 320 de 2013, que impactan de manera directa el proceso de transición entre las dos entidades.

### 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 repesa del ISS. En este sentido, es importante retomar los informes anteriores (IPs) presentados a la H. Corte donde para el 26 de agosto del 2013 se reportó que contaba con un número total de 268.521 expedientes, para el 4 de septiembre alcanzaba los 308.419, y para octubre 5 el universo de los expedientes ascendió a 313.664. Al cierre del 31 de diciembre del 2013 los expedientes son 324.405, y al 31 de enero se llegó a 335.051 (Ver Capítulo 2.1 –cuadro 1)

**Capítulo 2 - 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	102,32%
Enero 8/2014	328.034	51,87%	201.674	105,82%
Enero 31/2014	335.624	55,38%	207.387	109,55%

Durante el 16 y el 31 de enero del universo de 35.449 expedientes (que son los considerados en el informe parcial como los pendientes por entregar por parte del ISS en L.<sup>1</sup>), ingresaron 3.166 de los cuales 1.974 corresponden a las solicitudes realizadas por Colpensiones así: 1.827 expedientes de tutelas, 18 de sentencias y 129 a otros asuntos como solicitudes provenientes de entes de control que se requieren para atender quejas o por ciudadanos que solicitan su expediente para diferentes trámites pensionales. Sin embargo, el ISS en L. entregó otros 1.192 expedientes, que no hacen parte del universo de las 35.449 solicitudes antes dichas, toda vez que son expedientes que encuentra y considera necesarios para la gestión del nuevo administrador del régimen de prima media con prestación definida. Esto en cumplimiento de su obligación reconocida de entregar la totalidad de los expedientes de cualquier proceso que fueran. En este momento las dos entidades están depurando, a través de las mesas técnicas, las bases de datos de solicitudes de Colpensiones para aclarar este número de expedientes que no hacen parte de ella.

Una vez realizadas todas las depuraciones y clasificaciones sobre las entregas de expedientes realizadas por el ISS en L., con corte al 31 de enero de 2014, estas ascendieron a un total de 335.624 (ver Capítulo 2.1 – cuadro 1.).

<sup>1</sup> Ver informe parcia, respuesta al Auto de pruebas de fecha 22 de enero de 2014, cuadro 2. páginas 25 y 26. Este cuadro también se inserta en el presente IP7 más adelante.

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

Lo anterior significa que de ese número de 335.624 (inventario a enero 31 tal y como lo indica el Cuadro 1), los trámites relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales son de 331.157 (inventario a enero 31).

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 - 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	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Solicitudes totales</b>	<b>217.555</b>	268.251	23,30%	322.472	48,92%	<b>331.157</b>	<b>52,50%</b>
<b>Solicitudes por tramitar con el Auto 110 de 2013</b>	<b>98.967</b>	140.738	42,20%	198.702	102,32%	<b>207.387</b>	<b>109,55%</b>
<b>Grupo 1</b>	<b>28.215</b>	38.830	37,60%	51.580	82,81%	<b>54.326</b>	<b>92,54%</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>9.148</b>	11.077	21,10%	12.358	35,09%	<b>12.498</b>	<b>36,62%</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>12.650</b>	15.992	26,40%	17.043	34,72%	<b>17.182</b>	<b>35,83%</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>48.954</b>	74.839	52,90%	117.721	140,47%	<b>123.381</b>	<b>152,03%</b>

### Panel B. Detalle por grado de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
<b>Grupo 1</b>							
Mayores de 74 años	1.749	2.457	40,50%	4.682	167,69%	5.386	207,95%
Invalidez	1.406	3.296	134,40%	4.209	199,35%	4.397	212,73%
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	14.830	19.108	28,80%	22.850	54,08%	23.900	61,16%
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	8.684	10.094	16,20%	13.974	60,91%	14.473	66,66%
Beneficiarios de subsidio a la cotización	345	352	2,00%	1.111	222,03%	1.327	284,64%
Sin Información	1.201	3.523	193,30%	4.754	295,84%	4.844	303,33%
<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>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%	8396	28,69%
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	2.624	3.705	41,20%	4.085	55,67%	4.102	56,33%
<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>Grupo 3</b>							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	9.074	10.297	13,50%	11.348	26,00%	11487	26,59%

Población	Inventario Inicial	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31	
		Entregas	Incremento	Entregas	Incremento	Entregas	Incremento
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	3.576	5.695	59,30%	5.695	59,25%	5.695	59,26%
<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>Grupo 4</b>							
Reliquidaciones	43.150	64.718	50,00%	96.793	127,17%	101.422	135,05%
Indemnizaciones Sustitutivas	5.804	10.121	74,40%	15.887	173,72%	16.345	181,62%
Auxilios Funerarios	0	0		5.041	20,71%	5.614	34,43%
<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>123.381</b>	<b>152,03%</b>

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

Teniendo en cuenta el informe parcial antes mencionado que Colpensiones presentó a la H. Corte el pasado 29 de enero, que se elaboró, por coherencia con las cifras del ISS en L., con corte Enero 15 de 2014, retomamos la forma en que Colpensiones ha realizado las solicitudes a la Liquidadora y que han sido divididas, para mayor control de las entidades, en dos grandes universos, así<sup>2</sup>:

1. Base de tutela y otros procesos, en total 57.671 expedientes pensionales, los cuales se han solicitado desde el dos (2) de octubre de 2012 – entrada en operación de Colpensiones, hasta el diez (10) de enero del año 2014.
2. Base del Auto 110, en total 54.751 expedientes pensionales, los cuales han sido solicitados por medio de correos electrónicos, mecanismo establecido por las dos Entidades para tal efecto.

<sup>2</sup> De la suma de estos dos universos resulta el total de las solicitudes que se reportan en el cuadro 2 del informe parcial entregado el 29 de enero de 2014 (ver pág. 5 del informe parcial) menos 75 solicitudes de la Procuraduría General de la Nación, toda vez que estos fueron solicitados luego del 10 de enero de 2014 y este IP7 presenta en este capítulo datos a partir del 15 de enero. No obstante en el Cuadro 1 del IP7 SE puede observar, para coherencia en los datos, ya esta cifra.

Por cada solicitud de expedientes que Colpensiones envió al ISS en L. se anexó la base de datos actualizada con los siguientes campos: tipo de consulta documental (expediente de reconocimiento), número de caso del bizagi –si existe-, tipo de documento, número de documento, apellidos, nombres, pretensión (prestación económica solicitada por el peticionario - si se identifica), la instancia o prioridad, el área solicitante por parte de Colpensiones.

Sin embargo, con el fin de darle cumplimiento al total de las tutelas antes del 31 de Diciembre de 2013, Colpensiones unió las dos bases en una sola, las clasificó en diferentes grupos, y le informó al ISS en L. este cambio. Entre los grupos se priorizó la denominada Base Prioritaria 24.200 Tutelas (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1).

**Capítulo 2.1- Cuadro 1. Base de datos de solicitudes de expedientes<sup>3</sup>**

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

Tal y como lo muestra el cuadro, la suma de los dos universos arroja como resultado final 112.497 (ver pie de página 2), que resulta de añadir a las 112.422 reportadas por el ISS en L. 75 solicitudes adicionales que se elevaron directamente por la mesa técnica de la Procuraduría General de la Nación el pasado 10 de enero de 2014. Es decir, el universo total es el mismo que reporta el ISS en L.

De este universo total, el Cuadro 2 presenta la evolución de los datos para llegar a las solicitudes pendientes por recibir por parte de Colpensiones al 15 de enero del 2014. El Cuadro parte del universo total, y después de ejercicios de depuración, de descontar las entregas a Colpensiones por parte del ISS en L, y algunas solicitudes duplicadas, llega al universo pendiente de entrega. (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2).

<sup>3</sup> En el IP6 que Colpensiones le entregó a la H. Corte (página 12) Colpensiones reporta un total de 24.672 expedientes necesarios para la contestación de Tutelas. En este cuadro se reportan 24.200, debido a una depuración previa a la solicitud formal al ISS en L, determinando que 562 casos tenían inconsistencias en su identificación.

### Capítulo 2.1- Cuadro 2. Evolución de las solicitudes de expedientes

Solicitados	Eliminados de la Base	Recibidos	Duplicados en Tutelas, Sentencias y Otros Procesos	Pendientes Tutelas y Auto 110	
Base de Otros Procesos	40.582	(2.788)	(31.456)	92	6.430
Base de Sentencias	4.695	-	(214)	-	4.481
Base Neta Auto 110	42.945	(7.996)	(21.445)	(6.924)	6.580
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	<b>24200*</b>	(719)	(5.506)	(92)	17.883
Base Procuraduría	75	-	-	-	75
<b>Total Solicitudes</b>	<b>112.497</b>	<b>(11.503)</b>	<b>(58.621)</b>	<b>(6.924)</b>	<b>35.449</b>

\*El total de expedientes prioritarios reportados a la Corte Constitucional, con ocasión al cumplimiento del Auto 110 en lo referente a la contestación de Tutelas, fue de 24.762. Sin embargo Colpensiones realizó depuraciones previas a la solicitud formal al ISS en L, determinando que 562 casos tenían inconsistencias en su identificación. Por lo tanto, la cantidad requerida fue de 24.200.

1. Base de otros procesos: Colpensiones solicitó 40.582 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 2.788 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 31.456, se eliminaron por duplicidad 92 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 6.430.
2. Base de sentencias: Colpensiones solicitó 4.695 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 214 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 4.481.
3. Base neta Auto 110: Colpensiones solicitó 42.945 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 7.996 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 21.445, se eliminaron por duplicidad 6.924 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 6.580.
4. Base prioritaria 24200 tutelas: Colpensiones solicitó 24.200 expedientes pensionales, de los cuales se eliminaron 719 por inconsistencias, se recibieron del ISS en L. 5.506, se eliminaron por duplicidad 92 y al 14 de enero de 2014, quedan por entregar 17.883.
5. Base de Procuraduría: El 10 de enero de 2014 Colpensiones solicitó 75 expedientes y a la fecha del 14 de enero de 2014, quedan por entregar 75.

Entre el periodo de tiempo comprendido entre el 16 de enero y el 31 de enero del presente año el avance en las entregas se ha comportado como se observa en el Cuadro 3. (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 3).

**Capítulo 2.1- Cuadro 3. Avance de entregas sobre la Base de los 35.449 expedientes depurados pendientes**

Base	Solicitados	Recibidos	Pendientes al 31/01/2014
Base de Otros Procesos	6.430	52	6.378
Base de Sentencias	4.481	18	4.463
Base Neta Auto 110	6.580	77	6.503
Base Prioritaria 24.200 Tutelas	17.883	1827	16.056
Base Procuraduría	75	0	75
<b>Total Solicitudes</b>	<b>35.449</b>	<b>1.974</b>	<b>33.475</b>

1. Base de Otros Procesos: Luego de las depuraciones correspondientes Colpensiones quedaron pendientes de recibir 6.430 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 52, por lo tanto quedan por entregar 6.378.
2. Base de sentencias: Luego de las depuraciones correspondientes Colpensiones quedaron pendientes de recibir 4.481 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 18, por lo tanto quedan por entregar 4.463.
3. Base neta Auto 110: Luego de las depuraciones correspondientes Colpensiones quedaron pendientes de recibir 6.580 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 77, por lo tanto quedan por entregar 6.503.
4. Base prioritaria 24200 tutelas: Luego de las depuraciones correspondientes Colpensiones quedaron pendientes de recibir 17.883 expedientes pensionales, de los cuales se recibieron del ISS en L. 1.827, por lo tanto quedan por entregar 16.056.
5. Base de procuraduría: El 10 de enero de 2014 Colpensiones solicitó 75 expedientes y a la fecha del 31 de enero de 2014, quedan por entregar 75.

Es importante aclarar, tal como se ya se había dicho al principio de este capítulo que, el ISS en L. entregó otros 1.192 expedientes que no hacen parte del universo de las 35.449 solicitudes antes dichas, toda vez que son expedientes que encuentra y considera necesarios para la gestión del nuevo administrador del régimen de prima media con prestación definida. Esto en cumplimiento de su obligación reconocida de entregar la totalidad de los expedientes de cualquier proceso que fueran.

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

Para el informe parcial del 27 de noviembre se planteó la existencia de 2.062.785, sin embargo para el informe 7 del ISS en L. a la H. Corte manifiesta en el mes de enero, esta entidad tiene un inventario de expedientes decididos<sup>4</sup> de aproximadamente 1.796.033<sup>5</sup>. Colpensiones está a la espera de que se defina por parte del ISS en L. el cronograma de entrega de los mismos. Valga la pena mencionar que muchos de estos expedientes, hoy en día están siendo objeto de PQRS, recursos, tutelas, sentencias o sanciones que debe resolver en los tiempos definidos por la ley. De estos se ha identificado, en la base de las 35.445 solicitudes, lo expuesto en el Cuadro 4. (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 4).

**Capítulo 2.1- Cuadro 4. Casos decididos ISS en L. – Reactivados Colpensiones**

Cruce con nómina por base de solicitud	Cantidad
Base neta auto 110	3.082
Base prioritaria 24200 tutelas	4.490
Base procuraduría	64
Otros procesos	2.748
Sentencias	2.639
<b>Total general</b>	<b>13.023</b>

De esta base de expedientes solicitados por Colpensiones, se realizó una validación con la nómina de pensionados de Colpensiones, encontrando que 13.023 de esos expedientes (Casos decididos en el ISS en L.) se encuentran reactivados en Colpensiones, por diferentes solicitudes así: 4.490 por

<sup>4</sup> Esto quiere decir peticiones que fueron resueltas en vigencia del ISS, bien sea concediendo o negando una prestación económica pensional.

<sup>5</sup> Cifra presentada por el ISS en L., en el IP7 de Avance de la Transición, Enero 17 de 2014, página 21.

tutelas, 2.639 por sentencias 3.082 por el Auto 110, 64 por la Procuraduría y 2.748 por otros procesos. De tal suerte, estas solicitudes pueden seguir incrementando debido a que los ciudadanos día a día realizan peticiones a Colpensiones que requieren para su trámite el expediente del ISS, lo cual tampoco permite una definición de valores totales de dichos expedientes que pueden reactivarse.

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

Para el caso de sentencias, a instancias del proceso de traspaso del ISS a Colpensiones también se definen tres grupos. El primero sobre las sentencias condenatorias al ISS y que están pendientes de pagos. En total suman 11.400 y a la fecha han sido entregadas 11.053, quedan pendientes un total de 348<sup>6</sup>. Al corte del 31 de Enero del 2014 no han tenido movimiento. Un segundo grupo constituido por sentencias no reportadas y que en el proceso de decisión de una solicitud pensional se encuentran en el respectivo expediente. Al cierre del 31 de enero de 2014 este grupo suma 5.292 sentencias, de las cuales 3.635 fueron encontradas a corte 30 de Octubre y las restantes 1.657, a corte de 31 de enero de 2014. El tercero que lo constituyen las sentencias que han sido comunicadas a Colpensiones por parte de los Jueces o ciudadanos luego del 1 de octubre de 2012, para las cuales se han solicitado 4.695 expedientes necesarios para dar cumplimiento dicha sentencia, al 31 de enero del 2014, se recibieron 18, quedando pendientes un total de 4.463 expedientes por entregar de parte del ISS en L.

Estos dos últimos grupos, es decir las sentencias que se encuentran en los expedientes decididos y las sentencias que se conocen por el día a día son grupos aún no se pueden determinar su número total, ya que el ISS no contaba con sistemas o bases de datos ciertas que permitan establecer números finales y dependerá de las entregas del ISS en L, de los juzgados o ciudadanos que Colpensiones pueda conocerlas.

Sin embargo, tal y como se presenta más adelante, Colpensiones ya está actuando sobre las sentencias judiciales, y cuenta con una hoja de ruta.

---

<sup>6</sup> En el IP6 (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1, pág. 116) y en el informe parcial presentado en 29 de enero de 2013, se señaló que el universo entregado por el ISS en L. era de 11.047. Luego de realizar un proceso de revisión y depuración a la base de datos se identificaron 6 sentencias que se habían clasificado como competencia de no Colpensiones pero que en realidad si lo eran. Sobre este punto

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

El ISS en L tiene pendiente a la fecha la entrega 33.475 expedientes pensionales correspondientes a solicitudes realizadas en cumplimiento de los Autos 110, 182 y 202 expedidos por la Corte Constitucional y Acciones de Tutelas (ver cuadro 3 del presente capítulo), 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.

En razón a lo anterior, Colpensiones, se encuentra ajustando algunos procedimientos con el fin de dar cumplimiento al primer punto de la parte resolutive del Auto 320 de 2013 emitido por la H. Corte Constitucional que, entre otros, ordenó en el resolutivo número 1:

*“Disponer con efectos inter comunis que a partir de la fecha de proferimiento de esta providencia – 19 de diciembre de 2013- y hasta el 31 de julio de 2014, los jueces de la República al momento de resolver las acciones de tutela por violación del derecho de petición de solicitudes radicadas en su momento ante el ISS o Colpensiones, contra resoluciones en que el ISS o Colpensiones resolvieron sobre el reconocimiento y pago de una prestación o, sobre los incidentes de desacato por tutelas concedidas por acciones u omisiones de las referidas entidades, seguirán las siguientes reglas: 1) cuando la acción de tutela sea presentada por aspectos alusivos a los trámites relacionados en el párrafo 139 cuadro único de esta providencia, el juez concederá la tutela del derecho de petición o el reconocimiento de la prestación, siempre y cuando se cumplan las reglas jurisprudenciales sobre derecho de petición (SU-975/03 f.j. 3.2.2.) o procedibilidad de la acción de tutela, según el caso, pero ordenará al ISS en liquidación que dentro de los tres días siguientes a la comunicación de la providencia, envíe el expediente prestacional físico a Colpensiones, y a esta última que resuelva la petición o reconozca la prestación, según proceda, en el plazo correspondiente a la suspensión de la sanción por desacato referida en el párrafo 139 cuadro único de la parte motiva de esta providencia; (...); 3) en cualquier caso, cuando el expediente prestacional físico no se hubiere enviado por el ISS en liquidación a Colpensiones, y este fuere necesario para que esta última cumpla la sentencia de tutela, no se impondrá sanción por desacato en contra del responsable de Colpensiones. En ese evento, el juez tomará las decisiones pertinentes en relación con el responsable del ISS en liquidación. Recibido el expediente por Colpensiones y transcurridos los cinco días que tiene para acatar*

*la sentencia, reanudaré de oficio el trámite de desacato frente a esta;(...)"*

De acuerdo al panorama que se extracta de la orden Constitucional, en la ejecución de las ordenes de los jueces de tutela y en las acciones que, a partir de esas órdenes, debe tomar Colpensiones y el ISS en L., pueden presentarse escenarios diferentes en la entrega de los expedientes pensionales, así:

1. Que el ISS en L. envíe el expediente prestacional en físico a Colpensiones:

En este escenario, COLPENSIONES, deberá realizar el proceso de digitalización y la construcción de la estructura de la DATA, lo que significa una puesta en marcha de la logística necesaria para dar trámite de fondo a la solicitud del ciudadano, así:

- a. De acuerdo a lo ordenado en la regla No. 1 del ordinal 1° de la parte resolutive del Auto 320 de 2013, el ISS en L., entregará a Colpensiones, el expediente administrativo en físico dentro de los tres (3) días siguientes a la comunicación de la providencia. Se considera conveniente por razones de seguridad y trazabilidad de la información que se entrega de una entidad a la otra (toda vez que se está transfiriendo un archivo que contiene documentos probatorios que definen un derecho fundamental de las personas), que Colpensiones tenga la obligación de recibir este expediente conforme a los mínimos archivísticos requeridos, esto es FUID<sup>7</sup> y una lista de chequeo. Con ello se suscribirá la correspondiente acta de recibo conforme a lo acordado en el Protocolo suscrito por las entidades para el traspaso del cual ya se ha hablado en varias oportunidades y que ha sido aceptado como documento guía para estos trámites incluso por el Archivo General de la Nación.
- b. El operador de Colpensiones, digitalizará y construirá la DATA<sup>8</sup> del expediente administrativo, enviándolo al gestor documental de la entidad. Colpensiones, resolverá la petición dentro de los términos establecidos en el Auto de la Corte, siempre y cuando el expediente cuente con la documentación mínima y necesaria para resolver de fondo la petición del ciudadano, de lo contrario seguirá el procedimiento previsto en el No. 2 de este acápite.

<sup>7</sup> El FUID, es el Formato Único de Inventario Documental, el cual es un documento que el Archivo General de la Nación utilizado para el traspaso del ISS a Colpensiones.

<sup>8</sup> La DATA es la captura de información que permite determinar tipologías. Ej: Pretensión, fecha de nacimiento, tipo de riesgo, entre otros. Es un esquema que permite la inclusión de pequeños elementos de datos en línea, que luego pueden ser referenciados o utilizados por una fuente externa.

c. Una vez digitalizado y capturada la *DATA*, el expediente físico, será enviado al contratista que tenga Colpensiones para su guarda y conservación.

2. Que el ISS en L. certifique que no cuenta con el expediente pensional:

Durante el transcurso de la transición del ISS al Colpensiones, se ha advertido que hay expedientes que no se encuentran por parte de la Liquidadora, situación que se configura como la pérdida documental y que como es evidente escapa al control de Colpensiones e incluso al de la Liquidadora. En este caso, para Colpensiones significa una carga que debe asumir con la diligencia necesaria y la colaboración de las respectivas autoridades, para garantizar una correcta reconstrucción de los expedientes y poder decidir de fondo las peticiones respectivas. Para este escenario se propone lo siguiente:

- a. Por parte del ISS en L. se allegará certificación concreta en la que manifieste que no cuenta con el expediente pensional junto con los demás documentos a que haya lugar, incluso la denuncia por pérdida de estos documentos.
- b. Colpensiones, hará la reconstrucción de los expedientes pensionales, para lo cual dividirá por grupos según trámites (vejez, invalidez y muerte). Así mismo, harán subgrupos (expedientes privados o públicos) con el fin de generar procedimientos más ágiles y oportunos.

Como mínimo para comenzar la reconstrucción se deberán de tener los siguientes datos:

- Tipo de prestación.
- Fecha de radicación de la prestación.
- Nombres y apellidos del causante.
- Identificación del causante.
- Beneficiarios, si la prestación es por sobrevivencia o sustitución pensional.
- Si la prestación no fuere por primera vez, se deberá indicar: número y fecha de las resoluciones mediante las cuales se resolvió la solicitud pensional.
- Fecha probable de presentación de recursos (probablemente diligenciada en el aplicativo AFE).
- Sí los recursos fueron resueltos, indicar, fecha y número de resolución (probablemente diligenciada en el aplicativo AFE).

- c. Conforme al procedimiento que se establezca para la reconstrucción de los expedientes pensionales, se informará al Juez y al usuario, con el fin de que los mismos tenga conocimiento sobre el particular y si es posible, alleguen a Colpensiones, los documentos que estén en su poder y hagan parte de expediente a reconstruir, lo cual no significa que se este trasladando la carga administrativa en cuanto a la reconstrucción del expediente al ciudadano, sino por el contrario, buscar canales para que el proceso sea efectivo, ya que la finalidad es la respuesta de fondo a la solicitud, en aras de respetar los derechos fundamentales de los mismos.
  - d. Como plan paralelo, Colpensiones, realizará cruces de bases de datos en aras de obtener información que pueda aportar para la reconstrucción del expediente pensional, para ello, solicitará apoyo a las entidades administrativas a que haya lugar (ejemplo: Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Notariado y Registro, entre otros). Por la naturaleza propia de este tipo de actividades, es importante señalar que existe el riesgo que la reconstrucción sea de largo plazo, situación que se está evaluando, para mitigarla en la mayor medida que sea posible.
  - e. Una vez reconstruido el expediente, el operador de Colpensiones, digitalizará y construirá la *DATA*, enviándolo al gestor documental de la entidad y se proceda a la respetiva solución de fondo de la petición respectiva.
  - f. El expediente físico, será enviado al Contratista de Colpensiones, para su guarda y conservación.
3. Que el expediente pensional físico entregado por el ISS en L. para resolver, esté incompleto:

Implica el recibo del expediente pensional con los mínimos archivísticos que ya se mencionaron (FUID y lista de chequeo). Además, la certificación concreta de los tipos documentales que no se entregan junto con los demás documentos a que haya lugar, por lo tanto, deberá hacerse la reconstrucción parcial del expediente, para lo cual se ejecutará lo previsto en los procedimientos No. 1 y 2 ya indicados.

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

Atendiendo lo señalado por la H. Corte Constitucional en el Auto No. 320, en el sentido que la posición de Colpensiones no toma en cuenta que se debe adecuar la capacidad de respuesta a la demanda de los usuarios y no viceversa, se considera procedente presentar un plan de acción preliminar que permita a la entidad terminar con la repesa proveniente del ISS en L así como atender el retraso de las solicitudes radicadas ante Colpensiones, al tiempo que se garantice la calidad de los actos administrativos que se emitan en el cumplimiento de este plan de acción y en los que se proyecten con posterioridad para la marcha diaria de producción de Colpensiones.

El modelo de Colpensiones ha establecido dos líneas de producción, a saber:

- a. Línea Automática (sin intervención de analistas)
- b. Línea Semiautomática (con intervención de analistas)

Las líneas de producción descritas permiten clasificar los parámetros de acción frente a las solicitudes que ingresan a Colpensiones, es decir, los casos que deben ser gestionados mediante procesos automáticos estandarizados y lo que debe procesarse por parte de los analistas de Colpensiones. Las nuevas solicitudes o solicitudes de primera vez son clasificadas y procesadas mediante validaciones de la información coherentes con el plan de calidad fijado por Colpensiones antes de ser decididas por el liquidador, y cuyos avances se reportan desde el IP3<sup>9</sup>.

- a. Línea automática

Colpensiones actualmente cuenta con unas herramientas tecnológicas que permiten decidir de manera automática ciertos tipos de solicitudes de prestaciones económicas. Sin embargo, los trámites homogéneos y de similares características que permiten decisiones a través de este aplicativo, ya se encuentran agotados, teniendo en cuenta que mediante estas herramientas durante el año 2013 se procesaron el 100% de los casos que eran susceptibles de ser decididos por el liquidador automático, y por lo tanto dicho universo se encuentra disminuido, quedando un grupo de casos que requieren una decisión detallada por parte de un abogado analista, debido a que los supuestos de hecho y de derecho no son de iguales características.

---

<sup>9</sup> IP3, sección páginas 16 y 17

En este sentido, las solicitudes pensionales que no cumplen con todas las validaciones de la información pasan a ser parte de los casos que serán decididos por el semiautomático, es decir, con intervención de los analistas.

Frente a los recursos interpuestos por los ciudadanos, es pertinente mencionar que debido a la complejidad e individualidad de cada uno de ellos y con el fin de mantener el plan de calidad, ninguno de estos puede ser procesado por el liquidador automático, el cual está parametrizado para decidir prestaciones con parámetros predecibles y homogéneos. Cabe señalar que los recursos pendientes de decisión fueron procesados con las funcionalidades automáticas en ambiente de pruebas, para determinar las probabilidades de su uso. A partir de los resultados obtenidos en dichas pruebas se pudo concluir que para su decisión es necesaria la intervención de los analistas como parte del proceso.

Acorde con lo anterior, conviene señalar que para la atención de la repesa del ISS en L. las funcionalidades automáticas van llegando a un punto de agotamiento, toda vez que los casos susceptibles de ser procesados de esta manera se toman a partir de las características homogéneas y se da aplicación a las validaciones definidas. Los casos restantes deben procesarse en forma semiautomática, lo que no significa que no se deban contemplar nuevas acciones para optimizar las funcionalidades automáticas, como en efecto se ha señalado en la sección 4.1.

Aunado a lo anterior, con las funcionalidades automáticas actuales, la repesa proveniente del ISS en L. no es susceptible de mayor identificación ni por instancias (es decir, primera vez, recursos, etc.) ni por homogeneidad de características, teniendo en cuenta que no se dispone de información adicional para clasificación de estos expedientes, debiendo ser procesados por el semiautomático. En tal sentido, a partir de los resultados obtenidos en los procesos automáticos y en el análisis de la data disponible, Colpensiones va a estudiar la posibilidad de hacer nuevas parametrizaciones que permitan el procesamiento de situaciones homogéneas adicionales a las actuales, las cuales serán desarrolladas, probadas y puestas en operación.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que las funcionalidades automáticas fueron diseñadas para atender un cumulo de casos de repesa del ISS o de solicitudes presentadas ante Colpensiones, hoy, las mismas siguen funcionando para la radicación diaria que la entidad recibe, razón por la que a continuación se detalla el universo que a la fecha aún se encuentra pendiente de atender y que inicialmente puede ser susceptible de decidir por el liquidador automático (Ver Capítulo 3-

Cuadro 1), así como el número de casos que pueden ser objeto de este proceso de acuerdo a la proyección de radicaciones de febrero a julio de 2014 (Ver Capítulo 3 - Cuadro 2).

**Capítulo 3 - Cuadro 1. Número de casos existentes posibles candidatos automáticos**

Candidatos automáticos	Total
Auxilios funerarios	5.048
Indemnización invalidez	50
Indemnización vejez	5.679
Pensión de invalidez	1.135
Pensión de vejez tiempos privados	7.335
<b>Total Mensual</b>	<b>19.248</b>

**Capítulo 3 – Cuadro2. Proyección de Número de casos mensuales posibles candidatos automáticos de la radicación febrero – Julio 2014**

Candidatos automáticos	Total
Indemnización invalidez	8
Indemnización vejez	2.058
Pensión de invalidez	252
Pensión de vejez tiempos privados	2.302
<b>Total mensual</b>	<b>5.254</b>

b. Línea semiautomática

Actualmente, Colpensiones cuenta con 375 analistas en la línea de decisión, y 76 revisores, sin contar el grupo que decide sentencias ordinarias y sentencias de tutela. Este grupo a su vez se puede subdividir por los resultados de acuerdo con la fecha de vinculación: un primer grupo con anterioridad al 30 de septiembre de 2013, y los vinculados con posterioridad a dicha fecha, en tanto los resultados de trabajo y productividad son diferentes.

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.

De acuerdo con lo anterior, con las condiciones actuales de personal y funcionalidades, Colpensiones tiene una capacidad de decisión del orden de los 183 mil casos para los próximos 6 meses en decisión semiautomática.

Sin embargo, el inventario de casos aún por decidir de la represa del ISS en L y de los recibidos en el día a día de Colpensiones, pudiendo ser solicitudes de primera, nuevo estudio o recursos, asciende a un total de 162.374 casos vencidos y 72.461 que están en términos legales.

Igualmente, aún se deben contabilizar los expedientes que del ISS en L. ha anunciado que entregará, lo que aumentará el inventario de la represa del ISS en L. para decidir. El último escenario revisado con el ISS en L, y reportado en el capítulo 2 de este informe, asciende a 35.449.

Por otra parte, el ISS en su calidad de patrono viene asumiendo la pensión de jubilación de sus trabajadores, no obstante lo cual, una vez estos cumplan requisitos de tiempo y edad en el régimen de prima media, deben ser asumidos por Colpensiones, en virtud de la figura de la compartibilidad pensional. Por tal razón, el ISS empleador hará entrega a Colpensiones de un número aproximado de 5.000 expedientes para ser revisados y decididos.

En forma adicional al volumen de prestaciones económicas pendientes por atender en Colpensiones, conforme a los lineamientos establecidos por la H Corte, en el proceso de reconocimiento se han presentado circunstancias propias del negocio, que generan la necesidad de reprocesar algunos casos, situación que aumenta el universo de casos por resolver.

Estas situaciones han venido siendo presentadas en nuestros informes y estadísticas como casos cerrados y/o decididos, y se trata de solicitudes para las cuales se debe emitir nuevamente un acto administrativo que resuelva de fondo la solicitud radicada por el ciudadano en Colpensiones o las solicitudes remitidas por el ISS en L, que obedecen por ejemplo a que se han presentado inconsistencias que no han permitido su ingreso a la nómina de pensionados, o que con posterioridad a su ingreso se ha determinado que no es procedente su pago efectivo o notificación, las solicitudes de reconocimiento en las cuales se ha emitido proyecto de resolución con el fin de consultar la cuota parte pensional a las entidades concurrentes en el pago de la prestación, pero que una vez se surte este proceso es necesario emitir un acto administrativo que resuelva de fondo la solicitud o casos que han sido identificados en los cruces de bases de datos con Asofondos que cuentan con una prestación ya reconocida por otra AFP y por Colpensiones.

Por otra parte, como parte de los casos que se deben decidir se encuentran aquellos provenientes de las solicitudes, quejas y/o requerimientos de los organismos de control y supervisión tales como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia Financiera que deben igualmente decidirse o reprocesarse en forma prioritaria, conforme a sus competencias e instrucciones impartidas, y que alcanzan el orden de 8.000 casos.

### 1. Acciones propuestas

Visto lo anterior, para poner al día la entidad, el plan de acción se sustenta en la vinculación de nuevo personal en misión necesario para atender los casos pendientes de decisión, a lo que se llega a partir del análisis de la capacidad instalada respecto del número de solicitudes por atender. De igual manera, se estudiará la viabilidad jurídica y operativa de ampliar el patrimonio autónomo que se ha conformado con la Fiduciaria La Previsora para el apoyo en la sustanciación de expedientes de decisión.

### 2. Tiempo

El tiempo proyectado para el desarrollo del presente plan de acción es 6 meses contados a partir del 1 de febrero hasta el 31 de julio de 2014. Durante los dos primeros meses se llevará a cabo el alistamiento financiero, presupuestal así como el de la infraestructura física, logística, tecnológica y la vinculación del personal, con el fin de empezar la fase de producción el día primero de abril de 2014.

### 3. Personal a vincular

Es importante mencionar que de acuerdo con los procesos de selección recientemente adelantados, el mercado laboral en la ciudad de Bogotá para los requerimientos específicos de Colpensiones no cubre las necesidades de personal. Las personas con el conocimiento específico en el Régimen de Prima media necesario para resolver de manera efectiva y con calidad los casos de Colpensiones ya se encuentran contratadas.

Si bien es cierto, la vinculación de personal en misión se ha llevado a cabo con oportunidad, no es menos cierto que la curva de aprendizaje evidenciada es muy prolongada, tal y como se describió

arriba. Los analistas contratados entre los meses de agosto y septiembre de 2013 están produciendo hoy 2.2 resoluciones menos al día, comparados con los analistas más antiguos.

Así las cosas, a partir de las lecciones aprendidas por parte de la entidad en el proceso anterior, es necesario mejorar el proceso de vinculación de personal que se realice, incluyendo la contratación de personas con mayor experiencia específica y conocimiento en el proceso de decisión de solicitudes pensionales. Motivo por el cual se hace necesario buscar este mercado laboral en otras plazas como las ciudades de Medellín, Cali, Bucaramanga, el eje cafetero, en donde se está estudiando la creación de un nuevo grupo de decisión que soporte la producción necesaria para evacuar la represa del ISS en L. y la de Colpensiones en el tiempo fijado.

De igual manera debe tenerse en cuenta que la vinculación de nuevos analistas, conlleva también la vinculación de revisores, coordinadores y asistentes administrativos, así como la ampliación y/o replicación del modelo de administración, razón por la que el grupo de nómina así como el staff de apoyo de la administración central también debería ser ampliado temporalmente.

#### 4. Lugar

El modelo inicial de producción de los actos administrativos de Colpensiones estableció que la decisión se centralizara en Bogotá, con el fin de implementar como constante la unidad de criterios jurídicos en los actos administrativos y controlar posibles brotes de corrupción observados en algunos casos en el ISS en L. Dicho modelo se ha mantenido para salvaguardar los frentes de seguridad de la información y la homogenización de las posiciones jurídicas institucionales.

Ahora bien, de acuerdo con el Auto 320 de 2014, y debido a la necesidad que plantea la H. Corte Constitucional de tomar las medidas necesarias y suficientes para terminar con la represa del ISS en L y de Colpensiones, la entidad estudia alternativas para superar las dificultades de consecución de personal con experiencia en sustanciación y decisión de solicitudes pensionales.

En consecuencia, dentro de las acciones a considerar, se encuentra la creación de una unidad adicional en la ciudad de Bogotá, o de una alterna fuera de Bogotá, que cuente con las mismas condiciones de seguridad, lo que sería posible hoy debido a que el modelo de Colpensiones podría permitir que los protocolos de confidencialidad, seguridad, tecnología y manejos de la información

se mantengan en una sede alterna de decisión de manera temporal. Para ello Colpensiones garantizaría la implementación, supervisión y mantenimiento de las anteriores condiciones.

Sin embargo, la definición del lugar de ubicación, está determinada por la posibilidad de conseguir o no el personal con la experiencia específica y conocimiento necesario para que con celeridad se integre al proceso de decisión de acuerdo con las necesidades requeridas, y de trasladarlo eventualmente a otra ciudad.

#### 5. Personal y Recursos Financieros

El número de personas que debe contratarse para lograr llegar al objetivo propuesto se determinará por (i) los casos de la represa del ISS en L, (ii) las solicitudes radicadas vencidas ante Colpensiones, (iii) las nuevas solicitudes vencidas que se irán radicando en Colpensiones hasta julio de 2014, y (iv) la capacidad actual. Para esto, Colpensiones está preparando el plan de acción completo, estudiando otras alternativas complementarias (por ejemplo, turnos dobles o pago de horas extras), y reportará los avances a la H Corte en el próximo IP.

#### 6. Otras acciones ya implementadas

Es preciso informar que Colpensiones ya ha adoptado medidas de ajuste al sistema de producción con el fin de lograr elevar el número de decisiones que impacten las cifras de represa. Para esto realizó el Convenio Interadministrativo No.028 de enero de 2014 con la UGPP, por valor de \$632.000.000, cuyo objeto consiste en una gestión de sustanciación de solicitudes pensionales de Servidores Públicos por parte de la UGPP para Colpensiones.

La proyección de sustanciación mensual en virtud del convenio es de 1.200 actos administrativos de reconocimiento de pensiones de servidores públicos, y con este convenio se pretende aunar esfuerzos para lograr el objetivo propuesto por Colpensiones.

Es importante mencionar, que en el convenio interadministrativo que se venía desarrollando con la UGPP desde el mes de noviembre de 2013 hasta el 23 de enero de 2014, se produjeron un total de 2.208 actos administrativos de solicitudes de Vejez Tiempos Públicos. Dicho convenio se

llevó a cabo en virtud de la cooperación interadministrativa entre entidades sin costo alguno de conformidad con el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3 – Cuadro 3)

**Capítulo 3 - Cuadro 3. Producción UGPP**

Meses	Producción
Noviembre	796
Diciembre	1.168
Enero 20	244
<b>Total</b>	<b>2.208</b>

Sumado a lo anterior, se suscribió el 30 de diciembre de 2013 el contrato de Fiducia Mercantil No. 159 con la Fiduprevisora. Mediante este contrato se constituye un patrimonio autónomo con los recursos que Colpensiones traslada a la Fiduciaria, para que administre y efectúe pagos que demande la constitución de una Unidad de gestión externa temporal y transitoria, que apoye la sustanciación de las decisiones de prestaciones económicas relacionadas con el cumplimiento de sentencias judiciales ordinarias.

a. Evaluación del Proceso

El proceso se evaluará midiendo el nivel de productividad mensual contra el número de solicitudes pendientes de decisión, llevando de esta forma un control estricto de la meta mensual que debe alcanzarse para lograr terminar a 31 de julio de 2014 con la Represa del ISS en L y Colpensiones. Dicha medición generará herramientas de alerta para la proyección de planes de choque en el momento que no se esté cumpliendo con el objetivo esperado por Colpensiones, con el fin de que éste se logre.

b. Evaluación de Resultados

Los resultados obtenidos mensualmente se medirán de dos formas:

- i. Medición por productividad respecto a la cantidad de actos administrativos decididos mensualmente, evaluando cumplimiento de objetivos propuestos.

- ii. Medición de Calidad en comparación con el plan de calidad que Colpensiones ha diseñado como proceso transversal desde la radicación de la Solicitud de prestaciones pensionales, pasando por la emisión del Acto Administrativo, seguido de la Notificación del mismo y terminando con la efectiva inclusión en nomina de pensionados.

Con el fin de atender los requerimientos operativos que implica poner al día el régimen de prima media, se han realizado las acciones necesarias para poder extender la capacidad operativa actual hasta el 31 de julio de 2014, mediante el desarrollo de las siguientes acciones:

- Desde principios del año se aplazó la ejecución en el presupuesto de la Administradora de gastos por la de la suma de \$14.280,3 millones para financiar los requerimientos de ampliación de los contratos que amparan el personal temporal, la infraestructura física y los equipos de cómputo hasta el día 31 de julio, en previsión de los nuevos plazos autorizados.
- Se ampliaron desde el mes de diciembre los contratos con Carvajal e IBM que proveen la capacidad de procesamiento de datos actual, con el fin de mantenerla mientras se implementa un nuevo data center.
- Como se avanzó en el capítulo 3, sección 3.1, del presente informe, a principios de enero se adjudicó el nuevo centro de procesamiento de datos el cual se tiene previsto que esté implementado en su totalidad finalizando el mes de abril. Los servicios adquiridos permitirán que Colpensiones cuente con una solución de servicios de tecnología dotada de una infraestructura robusta, para garantizar las necesidades de procesamiento de información que demandan los procesos misionales de la entidad. El principal cuello de botella actual es que las mayores demandas de servicio han degradado la velocidad de respuesta de los sistemas de información, por lo que se requiere ampliar la infraestructura de TI.
- Se amplió el licenciamiento de la base de datos Sybase, que soporta la mayoría de aplicativos heredados del ISS, por un valor de \$2.327 millones como prerequisite para la ampliación de capacidad de procesamiento en el nuevo centro de datos.

En conclusión se encuentran garantizado el presupuesto para que se mantengan inalterados los recursos operativos existentes en la actualidad hasta el 31 de julio. Para culminar este plan se ampliarán los contratos existentes por lo que, en estos casos, no se prevén inconvenientes con la aplicación de la Ley de Garantías Electorales.

## 7. Situaciones especiales a considerar:

Teniendo en cuenta que actualmente se encuentran vigentes las restricciones propias de la ley de garantías, las contrataciones de personal requeridas para llevar a cabo el plan de acción se deben realizar observando las reglas de invitación pública cuyos términos deben tenerse en cuenta, y, en consecuencia, el montaje y puesta en marcha del nuevo grupo de decisión sólo puede estar en funcionamiento a finales del mes de marzo de 2014.

Por otro lado, Colpensiones está estudiando la capacidad de su infraestructura tecnológica para determinar el número de personas que pueden tener acceso a las bases de datos y a los aplicativos sin afectar la continuidad y calidad de los servicios tecnológicos.

Los riesgos previsibles de la ampliación del plazo son los relacionados con el traslado de un centro de datos a otro, los cuales tienen controles para su mitigación, pero que por la magnitud del proyecto resulta necesario enunciar, dado que en algún momento pueden afectar la normal operación de la empresa para el cumplimiento de plazos previstos:

- Identificación de alguno(s) sistema(s) de información que dificulten la migración por la complejidad de su arquitectura.
- Demoras de los carriers en la habilitación de los canales de comunicación.
- Limitada disponibilidad de ventanas para las pruebas y migración del ambiente productivo.
- Escaso tiempo para afinamiento de las diversas plataformas migradas.
- Características de los nuevos equipos y su configuración.
- El respaldo y restauración de las aplicaciones y los sistemas operativos en que corren.
- La Red de comunicaciones tanto interna como externa, ya que implica el acoplamiento de múltiples componentes.
- Los sistemas de almacenamiento de datos que implica las pruebas de funcionamiento y la correcta salvaguarda de los datos.
- Aplicaciones, implica en muchos casos articular a los fabricantes de cada una para modificar la condiciones de licenciamiento, muchas de ellas heredadas del ISS.
- Equipo especializado encargado de las labores de dirección, control y ejecución del proyecto.

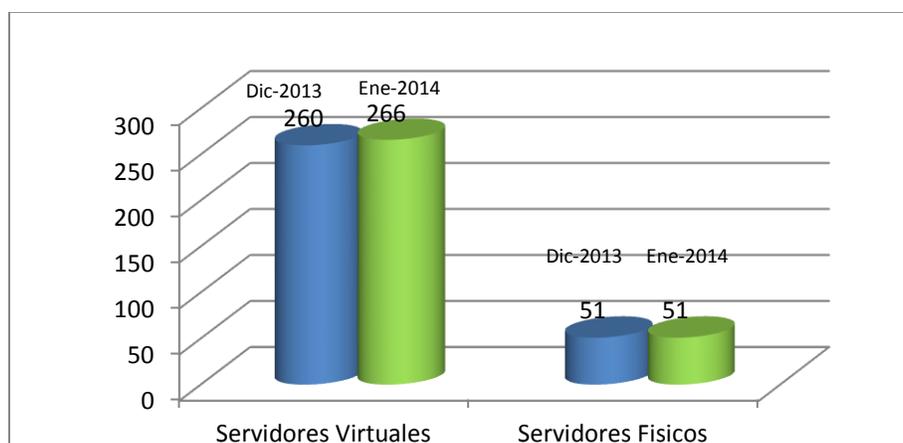
### 3.1. Infraestructura tecnológica, dedicado a atender las solicitudes de la represa del ISS y las radicadas en Colpensiones

Desde el punto de vista de la infraestructura tecnológica, Colpensiones ha decidido conservar la estrategia que consiste en mantener la operación de la entidad soportada en los tres centros de datos presentados en el Anexo 1, *Principales componentes tecnológicos del sistema de información operativo*, contenido en el IP4 presentado a la H. Corte Constitucional.

Con el fin de potencializar el procesamiento automático de trámites de consulta de historia laboral para los afiliados, Colpensiones ha dispuesto seis (6) servidores virtuales adicionales con respecto a lo reportado en el IP6 presentado a la H. Corte<sup>10</sup>, en el centro de datos principal “TRIARA” y en el centro de datos alterno. Concretamente, los servidores dispuestos serán utilizados para garantizar el óptimo funcionamiento del nuevo portal de consulta de historia laboral para afiliados, cuya puesta en producción esta prevista para el mes de febrero de 2014.

En la Gráfica 1 de esta sección, se presenta el crecimiento de servidores en el centro de datos de principal y centro de datos alterno. Se puede notar el paso de 260 a 266 servidores virtuales con respecto al mes de diciembre de 2013, mientras que se mantuvo constante la cantidad de servidores físicos en 51<sup>11</sup>. (Ver Capítulo 3.1 - Gráfica 1)

**Capítulo 3.1 - Gráfica 1. Crecimiento de Servidores en el Centro de Datos de Principal y Centro de Datos Alterno**



<sup>10</sup> IP6, Sección 3.2, Páginas 17 - 18

<sup>11</sup> IP6, Sección 3.2, Página 18

Por otro lado, en el IP6 presentado a la H. Corte en el mes de enero de 2014, se reportó la consolidación de la estrategia de particionamiento del ambiente de base de datos en IBM mediante la implementación de una partición adicional<sup>12</sup>. Durante el último fin de semana del mes de enero 2014, se movieron a esa partición las bases de datos de las aplicaciones de Nómina y Reconocimiento, con el fin principal de mantener separadas las aplicaciones mencionadas con una capacidad de procesamiento que garantizara su adecuado funcionamiento.

Para cumplir este objetivo, fue necesario efectuar un afinamiento progresivo del movimiento realizado durante la última semana de enero, el que, por la naturaleza propia del ejercicio, conllevó a que la producción de varios procesos de la entidad (reconocimiento, defensa judicial, nómina) tuvieran un decrecimiento transitorio, atribuibles a una cierta inestabilidad del sistema<sup>13</sup>.

Adicionalmente, como estrategia para la estabilización de los sistemas de información de Colpensiones a mediano plazo, en el mes de enero se ha dado inicio al contrato No. 09 de 2014, cuyo objeto es la prestación de los servicios de los centros de datos principal y alterno para los servicios de tecnología de la información y conectividad de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. Esta contratación permitirá contar con una solución de servicios de tecnología que brinde la capacidad de procesamiento indispensable, mediante una infraestructura robusta que crezca por demanda tanto de forma vertical como horizontal, con el fin de garantizar las necesidades de procesamiento de información que actualmente demandan los procesos misionales de la entidad.

A finales del mes de abril de 2014, una vez finalizada la migración a los nuevos centros de datos contratados (principal y alterno), Colpensiones contará con dos centros de datos que permitirán implementar esta estrategia, la cual está enmarcada en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de alta gama y de crecimiento dinámico en línea. Igualmente, permitirá el fortalecimiento tanto de los servicios de monitoreo de esta solución, así como de los recursos y perfiles del personal que administra la solución.

---

12 IP6, Sección 3.2, páginas 15 - 16

13 Esta situación, si bien disminuyó transitoriamente la producción de la entidad, es un esfuerzo que debía hacerse, pues redundaba en la mejora de la capacidad tecnológica, para que los procesos, luego de todos los ajustes, fluyeran con mayor rapidez y estabilidad que en meses anteriores.

Por otro lado, también es importante reportar a la H. Corte, que la plataforma de virtualización en su componente de infraestructura tecnológica actualmente operativa, se estimó para un máximo de 1.500 usuarios. Pero, debido a los procesos actuales de operación de la organización, y a que el número de usuarios ha aumentado de forma significativa como efecto de las estrategias de la entidad para cumplir con los compromisos adquiridos para llevar a cabo el plan de desatraso del Régimen de Prima Media, se ha evidenciado un incremento en los niveles de consumo de capacidades de cómputo (CPU y RAM) y de almacenamiento generado por las herramientas informáticas y los escenarios de uso de las mismas.

En pro de atender esta situación, mediante una serie de pruebas efectuadas con respecto de este servicio, se determinó que era necesario adquirir diferentes componentes de hardware para soportar la operación que tiene la entidad. Así, se procedió a robustecer las capacidades contratadas en los contratos 16 de 2012 y 54 de 2013, a través del contrato No. 17 de 2014, el cual incluye la adición de componentes de sistema de almacenamiento y de cómputo (CPU y RAM) en la infraestructura tecnológica de la plataforma de virtualización. Lo anterior con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de dicha plataforma.

Adicionalmente, para dar continuidad a la prestación del servicio de enlaces de conectividad “voz y datos sobre IP”, para la red que integra la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, se suscribió el contrato 129 de 2013 con el objetivo de mantener la conectividad entre los centros de datos y las oficinas de Colpensiones a nivel nacional.

### **3.2. Infraestructura física para atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones**

A la fecha de corte de este informe, no se presentan cambios respecto a lo reportado a la H. Corte en el IP6<sup>14</sup>

---

14 IP6, Sección 3.2, Páginas 19-21

### 3.3. Recurso Humano

El esquema de distribución del talento humano (trabajadores oficiales y trabajadores en misión) dispuesto en cada una de las dependencias que se relacionan con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte Constitucional y del Plan de Acción para corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media, con respecto a la atención de las solicitudes de la represa del ISS y las solicitudes radicadas en Colpensiones, la participación del talento humano en cada uno de los frentes de trabajo se presenta 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 Enero**

Dependencia	Actividades Represa ISS	Trámites Colpensiones	Represa ISS - Colpensiones	Procesos Especiales
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Apelaciones	67%	22%	11%	0%
Gerencia Nacional de Nómina	0%	64%	0%	44%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	41%	59%	---	0%
Gerencia Nacional de Operaciones	41%	32%	28%	0%

Fecha corte: 31 de Enero de 2013

Puede observarse que en la Gerencia Nacional de Reconocimiento el mayor porcentaje del talento humano se concentra principalmente en atender las solicitudes correspondientes a la represa del ISS en un 67%, seguido de la atención de las solicitudes radicadas ante Colpensiones que es del 22%. El porcentaje restante, el 11%, se dedica a atender solicitudes de esos dos frentes.

En el caso de la Gerencia Nacional de Nómina el 64% del personal atiende los asuntos relacionados con el día a día, es decir los trámites propios de Colpensiones, mientras que el 44% restante trabaja en el desarrollo de actividades en procesos y proyectos especiales<sup>15</sup>. En el mes de diciembre, esta área finalizó con la inclusión de novedades de nómina pendientes de la Represa del ISS, por lo que concentró sus esfuerzos en la atención de las solicitudes de Colpensiones durante el mes de enero.

<sup>15</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.

En referencia a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la distribución se mantiene sin novedad frente al mes anterior, el 41% del personal que resuelven asuntos del ISS, y el 59% restante las solicitudes radicadas ante Colpensiones.

Finalmente y en relación con la Gerencia de Nacional de Operaciones, esta presenta una distribución del talento humano durante el mes de enero concentrando el 41% del personal en las actividades correspondientes a las solicitudes de la represa ISS, el 32% a atender las solicitudes radicadas en Colpensiones, y el porcentaje restante, un 28%, a atender asuntos de estos dos universos.

Adicionalmente, en este informe se le reporta a la Corte Constitucional que el día 20 de enero de 2014, finalizó la ejecución del contrato No. 060 de 2013<sup>16</sup> celebrado con la Empresa de Servicios Temporales Activos S.A.

Por lo anterior, y con el propósito de continuar ininterrumpidamente con la atención a los requerimientos señalados por la Honorable Corte y sin afectar el normal desarrollo de las actividades planeadas por las áreas, luego de surtir el proceso de contratación mediante Convocatoria Pública No. CP 10 de diciembre 27 de 2013, se celebró el Contrato No. 007 de 21 de enero 2014<sup>17</sup>. Dicho contrato tiene un plazo de hasta 3 meses o hasta agotar el valor de los recursos. Su ejecución comenzó a partir del 21 de Enero de 2014.

En el Cuadro 2 se muestra el estado del personal en misión, asignado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, la Gerencia Nacional de Nómina y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 2)

---

<sup>16</sup> El Otro Sí Adición No. 1 de Septiembre 2 de 2013 comprende la contratación de 320 trabajadores en misión adicionales, con el propósito de atender la represa en los términos del Auto 110 de 2013, según las actividades establecidas en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media.

<sup>17</sup> El objeto del contrato es: *“Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad, licencia de maternidad, o para atender incrementos en la prestación del servicio, o cuando se trate de labores ocasionales, accidentales o transitorias, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”.*

**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	260	7	37	304
No. de Personas que se han retirado	5	0	1	6
No. de personas por contratar	21	0	1	22

Fecha corte: 31 de Enero de 2013

Con ocasión a la firma del nuevo contrato con la Empresa de Servicios Temporales en el mes de enero para el suministro de los 320 trabajadores en misión requeridos para atender la represa en los términos del Auto 110 de 2013, se adelantó la contratación de 304 trabajadores en misión y se presentaron 6 novedades de retiro entre el 21 y 31 de enero dos áreas: Gerencia Nacional de Reconocimiento (5) y Gerencia Nacional de Defensa Judicial (1). La Gerencia Nacional de Nómina no presentó novedad hasta el 31 de enero de 2014.

De las 22 vacantes por contratar, 21 corresponden a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y, 1 a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

### 3.3.1. Política de Incentivos

En relación con la Estrategia de Incentivos diseñada por Colpensiones hacia sus trabajadores, y cuya vigencia finalizó el 31 de Diciembre de 2013, se informa a la H. Corte que las cifras correspondientes al cumplimiento de metas en el mes de diciembre de 2013, reportadas por las áreas<sup>18</sup>, se encuentran en consolidación y serán presentadas ante el Comité para la verificación

<sup>18</sup> Las áreas encargadas de reportar esta información al Comité para la asignación de los incentivos, son: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, Gerencia Nacional de Nómina, Gerencia Nacional de Defensa Judicial, Gerencia Nacional de Operaciones y las Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales A, B, y C, Puntos de Atención Colpensiones (PAC) de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.

final y autorización para el pago de los incentivos económicos, de acuerdo con el presupuesto asignado<sup>19</sup>.

Adicionalmente, la entidad se encuentra en la asignación de incentivos educativos consistentes en diplomados y cursos, y en pasantías en el exterior, que también será sometida a consideración del Comité.

Los resultados finales de la estrategia de incentivos 2013, serán informados a la H. Corte en el Informe del mes de marzo (IP8). Para la estrategia del 2014, tal y como se reporta en el Capítulo 4 de este informe, se está diseñando un esquema de medición de la calidad de las decisiones. Así, Colpensiones está en el diseño de un esquema de incentivos que no sólo se base en el número de actos administrativos proferidos, sino también en la calidad de los mismos.

### 3.4. Traslado de personal

Atendiendo las recomendaciones realizadas por la H. Corte, Colpensiones debe identificar fallas con mira a la superación de las mismas; por tal motivo respecto la línea de decisión de prestaciones económicas, esta entidad incrementó el recurso humano, como se informó en los IP anteriores, lo que ha resultado de suma importancia para el proceso de atención de los compromisos adquiridos reflejado en el aumento de solicitudes de prestaciones económicas atendidas.

En el desarrollo del proceso, se han establecido ajustes acorde a las necesidades que surgen de la operación diaria, con el objetivo de optimizar la línea de producción.

Al respecto se realizaron los siguientes ajustes y novedades:

1. Creación de dos grupos internos de trabajo adicionales en la línea de decisión de prestaciones económicas.

---

<sup>19</sup> Los propósitos de la Estrategia de Incentivos se concentran en: motivar el esfuerzo adicional de sus trabajadores y dar respuesta integral a los Autos proferidos por la Honorable Corte Constitucional, implementar los ajustes necesarios al Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media, a través del reconocimiento del cumplimiento de metas adicionales a las mínimas mensuales establecidas de manera indicativa por la empresa, consistente en un incentivo de carácter económico, salarial y prestacional para los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los autos, así como los de las áreas que apoyan con su gestión el cumplimiento de los mismos y un apoyo educativo para diplomados, cursos y pasantías para los primeros.

Como se mencionó en el IP6<sup>20</sup>, fueron reorganizados los grupos internos de trabajo de la línea de decisión de prestaciones económicas sobrevivientes y vejez I, II y III, reduciendo el número de personas en cada uno y creando dos (2) grupos nuevos con el mismo personal, pasando de nueve (9) a once (11), ello con el objeto de mejorar la capacidad de gestión al redistribuir las cargas, y facilitar las labores de seguimiento y control en cada uno de ellos. Esto también hace parte de las diferentes acciones para mejorar la calidad de los actos administrativos.

Así las cosas, a partir del grupo de sobrevivientes conformado por 80 personas se dividió el recurso humano en dos (2), creando el “grupo interno de trabajo sobrevivientes II” conformado por 38 personas; y, a partir de los grupos de vejez I, II y III conformado por 280 personas, se creó “Grupo Interno de Trabajo vejez IV” conformado por 56 personas.

## 2. Intercambio de ubicación entre sedes

Con el propósito de generar nuevas dinámicas entre los grupos internos de trabajo e incentivar su activación e integración, el sábado primero (1) de febrero de 2014, fue trasladando el nuevo grupo de sobrevivientes II y día a día II de la sede de la calle 72 a la sede 101, y el grupo de vejez I de la sede de la 101 a la sede de la calle 72.

El cambio referenciado en el párrafo anterior, busca reintegrar y oxigenar los grupos internos de trabajo con el ánimo de evitar inercia en posiciones jurídicas institucionales mal interpretadas que puedan convertirse en costumbre para los analistas y revisores que intervienen en la línea de decisión y en general, aspectos varios que incidan negativamente en la línea de decisión como la dificultad que en razón al volumen de los grupos se presentaba para su monitoreo y control.

## 3. Creación grupo de seguimiento

Este nuevo grupo, conformado por cuatro (4) servidores, además de ser transversal a la línea de decisión aunque no interviene directamente, es inherente al proceso, pues para el desarrollo de sus actividades, toma como base la información sobre la producción diaria de actos administrativos firmados.

---

<sup>20</sup> IP6, Págs. 26 y 27, Sección 3.5 - 2

Una de las principales razones de ser del grupo en mención es medir y monitorear el comportamiento y fluctuación de la producción de prestaciones económicas de manera tanto general para la labor de gerencia, como específica y particular refiriéndose a cada analista y revisor; este seguimiento se recoge en cifras diarias globales e individuales para realizar una consolidación semanal y mensual. Estas acciones sirven para:

- Adoptar medidas correctivas desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, encaminadas a la estabilización, cumplimiento y mejoramiento del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas.
- Retroalimentar a los analistas.
- Apoyar y monitorear los solicitudes pendientes por decidir con respecto a los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte.
- Adoptar medidas conducentes a la solución de problemas específicos.
- Redireccionar las estrategias en cuanto al reparto de solicitudes de prestaciones económicas cuando se evidencia descompensación en la producción de la línea de decisión. En estos eventos, conforme a los reportes semanales de producción y evidenciando descompensación en las metas trazadas, se adoptan las medidas de apoyo direccionando el reparto de solicitudes pendientes por decidir entre los grupos internos de trabajo.
- Comunicar al grupo de decisión, acerca del proceso de decisión de prestaciones económicas.

Finalmente, vale la pena aclarar que estas actividades han sido de suma importancia puesto que en la parte micro del proceso se identifican y mejoran temas que inciden en la línea de decisión.

#### 4. Grupo de Liquidadores

Teniendo en cuenta la necesidad de los grupos internos de trabajo y la importancia en la revisión y seguimiento de la liquidación de las prestaciones económicas que se deciden en Colpensiones en la actualidad, se cambio el rol de cinco (5) analistas a liquidadores para los grupos de Sobrevivientes I y II, cumplimiento de sentencias y los grupos de Vejez I y II.

Estas personas apoyan los grupos de decisión y se encargan de verificar los valores en las prestaciones que van a ingresar en nómina respecto de casos que ameriten un trato especial en razón a sus condiciones de liquidación.

Actualmente, se encuentra en proceso la selección y vinculación de cinco (5) personas con perfil de liquidador, que tienen con fin reforzar las actividades de auditoría realizadas por el grupo de calidad y apoyo a los grupos Internos de trabajo.

### 3.5. Atención al ciudadano

En el fundamento jurídico 149 del Auto 320 de 2013, la H. Corte, dispone que *“Ordenará a Colpensiones que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia elabore un plan de acción para mejorar la atención de los usuarios en las oficinas de la entidad.”*, y establece 4 puntos que debe contener el plan de acción<sup>21</sup>.

Para Colpensiones, la atención al ciudadano es uno de los ejes de la entidad. Es por ello que se ha venido trabajando desde septiembre en el diseño de una estrategia para resolver todos los problemas que se han detectado en los puntos de atención y en los diferentes canales que sirven de comunicación con los usuarios. A más de un año de la entrada en operación de la entidad, es claro que debe existir un balance de cómo ha operado la puesta en marcha del servicio al ciudadano, evaluar cuáles han sido sus resultados, y cómo responder a las necesidades que realmente presenta la población que se atiende.

En ese sentido, la orden que la H. Corte dispone en su Auto 320 de 2013 (fj 149), resulta ser precisa para que ese trabajo se cristalice y además soporta el análisis que ha hecho por la entidad a partir de quejas recibidas por usuarios en este sentido.

Dado que el Auto en mención fue conocido por Colpensiones el 30 de enero de 2013, en el informe del mes de marzo se presentará todo el plan de acción tendiente a cumplir lo ordenado por el Alto Tribunal. Sin embargo, en el presente informe se presenta un primer avance de ese plan de acción, se detallan unas primeras acciones específicas, orientadas a establecer mecanismos que fomenten la adecuada atención y descongestión de los puntos de atención a

---

<sup>21</sup> Auto 320 del 19 de diciembre de 2013. Los cuatro puntos a los que se refiere el fundamento jurídico 149, pág. 49, relacionados con la atención de los usuarios en las oficinas de la entidad son: *“(i) enfocarse en los trámites de radicación de documentos para reconocimiento de pensión, notificación de actos administrativos que resuelven sobre una solicitud de pensión, y aquellas diligencias que sean indispensable para el pago efectivo de la pensión; (ii) comprender un sistema prioritario para las personas en condición de discapacidad, invalidez o con edad igual o superior a 70 años, de modo que no sean sometidas a filas extensas y; (iii) tomar las provisiones necesarias para no imponer, a través del sistema de turnos, periodos de espera amplios en la radicación de documentos, de manera que el plazo vencido que hoy padecen los usuarios de la entidad, no termine trasladándose al inicio del proceso. Finalmente, (iv) todo lo anterior incluye trámites sobre cumplimiento de sentencias judiciales que condenaron al pago de una pensión”*

través de unas pruebas piloto, las cuales una vez culminadas se aplicarán en cada una de las oficinas que lo requieran a nivel nacional.

### 1. Refuerzo de oficinas que presentan alta congestión

A partir del 3 de febrero se inició un plan piloto de descongestión en las oficinas de Palmira y Cali Centro, dada la afluencia de público que presentan estos puntos. Esta estrategia consiste en la presencia de facilitadores que a partir de las 7:30 am acompañan a los ciudadanos, brindando orientación sobre los trámites que se van a realizar, priorizando y clasificando el ingreso de los ciudadanos en tres instancias:

- a. Trámites prioritarios (edad y discapacidad)
- b. Radicación de trámites en rotonda
- c. Trámites que no cuentan con un proceso en el aplicativo Bizagi, orientación y generación de certificados inmediatos.

### 2. Oficinas satélites de apoyo

Se segmentan tres trámites de alta volumetría en la atención de las oficinas: notificaciones, corrección de Historia Laboral, y Actualización de Datos. Con el fin de descongestionar los puntos de atención se iniciará en el mes de febrero un plan piloto con una oficina alterna, soportada en facilitadores que apoyarán a los ciudadanos en la radicación de trámites en línea y proceso de notificación de actos administrativos. Con base en el resultado de este ejercicio, se implementará en las demás oficinas de alta congestión en las diferentes regionales.

### 3. Apoyo Especializado a Entidades Públicas en Historia Laboral

A partir del mes de Febrero de 2014, el equipo comercial de Colpensiones ubicado en todo el territorio nacional dará inicio a la estrategia de Historia Laboral en entidades públicas en todo el territorio nacional. Esta estrategia busca realizar un acompañamiento a cada entidad, que incluye el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media por entidad, y un trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados.

Además, se dictarán talleres de Historia Laboral y asesorías personalizadas a los empleados de las entidades que lo soliciten en aras de corregir los errores que se encuentren en esta materia.

#### 4. Modelo de Servicio

En el primer trimestre de 2014, se diseñará e iniciará el plan de ajuste para el modelo de servicio en los Puntos de Atención. Este modelo tendrá en cuenta el análisis de los módulos de radicación, los módulos de atención, el número de agentes de servicio, el número de facilitadores, el número de trámites y la capacidad de la oficina en metros cuadrados.

De igual manera, se implementará una mesa especializada que contará con la participación de personal de las diferentes áreas de Colpensiones, brindando el apoyo necesario para resolver las inquietudes y seguimiento de respuesta a trámites que no son posibles de solucionar en la oficina.

#### 5. Plan de capacitación

Con apoyo de la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones, la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano adelantará a partir del 15 de febrero y durante el primer trimestre de 2014, un plan de capacitación en cultura de servicio para implementar el protocolo de atención el los PAC.

#### 4. Estrategia de calidad

Como se ha venido informando en los IP4, IP5 e IP6<sup>22</sup>, Colpensiones está diseñando estrategias para optimizar sus procesos de reconocimiento, notificación, inclusión en nómina, y, en general, todos los procesos de atención al ciudadano, bajo parámetros de calidad en la toma de decisiones. Esto con el fin de lograr poner al día del régimen de prima media con la estricta calidad en las decisiones para que el ciudadano sienta cumplidos sus derechos. Por ello, tal como se anunció a la H. Corte en el plan de acción informado en el IP6<sup>23</sup>, se han adoptado medidas preventivas en las diferentes etapas, con el fin de garantizar que el resultado de la decisión cumpla con los parámetros establecidos.

Sobre dicho Plan, en esta sección se presentan los diferentes avances, así como las acciones por desarrollar.

1. En la entrada. Suficiencia de la Información.

- a. Historia laboral:

En cuanto al ingreso de la información y con el fin de disminuir las inconsistencias presentadas en la historia laboral de los afiliados, de manera conjunta con la Gerencia Nacional de Operaciones se viene desarrollando una revisión masiva de los casos objeto de decisión, etapa previa a que sean decididos por los analistas de reconocimiento o por el liquidador automático, con el fin de garantizar que la historia laboral sea consistente y contenga las semanas del afiliado. Este procedimiento se implementó de manera integral a partir del pasado mes de agosto donde se incorporaron al ambiente productivo los procesos de corrección masiva de historias laborales, los cuales han permitido a Colpensiones validar y verificar la historia laboral de 207.548 solicitudes para atender de manera correcta los procesos de Reconocimiento.

---

<sup>22</sup> IP4 sección 3.7 página 24, IP5 sección 3.6 página 27 e IP6 sección 3.8. página 31. Tal y como se mencionó en el IP6, este plan de calidad se está desarrollando basado en las observaciones y en el trabajo de la mesa técnica con la Procuraduría General de la Nación, de la Honorable Corte Constitucional, de la Defensoría del pueblo, de la Contraloría General de la República, y de la Superintendencia Financiera.

<sup>23</sup> IP6 sección 3.8 página 31

Así mismo, con anterioridad a efectuar el reparto de expedientes a los analistas que toman la decisión de reconocimiento, se ha establecido que los casos deben ser gestionados previamente por la Gerencia Nacional de Operaciones, con el fin de que surta el proceso masivo de actualización, corrección e imputación de la historia laboral. Igual procedimiento se aplica a los casos que se procesan a través de las funcionalidades automáticas.

Se han dado instrucciones precisas a los analistas de la Gerencia de Reconocimiento a través de sus coordinadores, en las jornadas de las capacitaciones, y a los de la Gerencia de Operaciones, para que cuando quiera que encuentren diferencias entre la historia laboral de consulta y la que se utiliza en el procesos de liquidación, esta diferencia sea reportada a la Gerencia Nacional de Operaciones con el fin de que se actualice o corrija según se requiera.

- Migración de las bases de datos de Nómina y Reconocimiento a una partición con una capacidad de procesamiento que garantiza su adecuado funcionamiento:

En el capítulo 3, sección 3.1, del presente informe se retomaron los avances en cuanto a la consolidación de estrategia de particionamiento del ambiente de base de datos en IBM, mediante la implementación de una partición adicional. Concretamente, con el fin de mejorar los tiempos de procesamiento, y por ende la productividad, y mejorar la conexión entre las bases de datos de reconocimiento y nómina, e historia laboral, y por ende, la calidad en la toma de decisiones, a la partición adicional se movieron las bases de datos de las aplicaciones de Nómina y Reconocimiento desde el centro de datos de TRIARA al centro de datos de IBM, en donde ya se encontraban las bases de datos de historia laboral.

Debido a la complejidad de ese movimiento y a sus riesgos asociados, éste fue realizado durante el último fin de semana del mes de enero 2014. Sin embargo, el movimiento efectuado requirió de un afinamiento progresivo durante la última semana de enero de 2014 para garantizar el objetivo de optimización de los tiempos de procesamiento en las aplicaciones mencionadas.

b. Validaciones:

En el proceso de reconocimiento Colpensiones estableció como paso necesario que antes de realizar el proceso de decisión de prestaciones económicas en el liquidador de reconocimiento, de manera semiautomática y/o automática, se surtan las validaciones, con el fin de emitir actos administrativos consistentes y ajustados a las normas legales. Estas validaciones se han reportado

en los IP anteriores, y en especial en el IP6<sup>24</sup>, y corresponden a las que hace el grupo de cargue y automatización, con el fin de definir los casos que tengan información completa, adecuada, y estándar para que puedan ser pasados por los procesos automáticos sin poner en riesgo la calidad de la decisión. Estas validaciones permiten, además determinar la carga que tiene las decisiones manuales, y, por ende, el número de personas con que debe contar Colpensiones en aras de cumplir las metas de producción sin poner en riesgo la calidad de las decisiones. Los resultados en la validación se presentan en la siguiente sub-sección, y en esta se presenta una acción adicional que Colpensiones considera importante reportar.

- Cambios en mallas validadoras:

Dentro de la operación de Colpensiones se ha identificado la necesidad de realizar modificaciones a los procesos y a los documentos soporte de gestión en consenso entre las diferentes áreas implicadas (Vicepresidencia de Operaciones, Oficina de Ingeniería de Procesos, Vicepresidencia de Financiamiento y Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones).

Uno de los cambios que se llevará a cabo tiene que ver con la realización de nuevas validaciones previas que se realizarán en el back office, etapa siguiente a la de la radicación de las solicitudes de prestaciones económicas en Colpensiones. Se adelantarán validaciones iniciales con aplicativos de otras entidades y de la misma Colpensiones, tales como FOSYGA, Sisben, aplicativos de la nómina de pensionados, medicina laboral e historia laboral de Colpensiones. Adicionalmente, se adelantan acciones que permitan consultar la información de la Registraduría y de la Oficina de Bonos Pensionales de Ministerio de Hacienda.

Dichas validaciones se realizan con el fin de (i) brindar la oportunidad al afiliado de indicarle de manera previa al estudio pensional de su solicitud, si requiere aclarar la información, (ii) mejorar la información para la decisión de las prestaciones., y (iii) evitar reprocesos.

---

<sup>24</sup> IP6, sección 3.8.1.2 Grupo de Cargue y Automatización, páginas 36 a 48

2. En la decisión – legalidad.

a. Que la decisión resuelva la petición solicitada:

Para el proceso de decisión manual, se han reforzado los lineamientos a los analistas en el sentido de indicarles que deben revisar la totalidad de los trámites y documentos de la misma persona. Para tal efecto se han enviado correos electrónicos a los grupos de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, en donde se reitera la importancia de consultar y verificar las diferentes bases de datos y aplicativos, tanto las heredadas del ISS en L., como las herramientas propias de Colpensiones, que soportan el material probatorio para emitir una decisión.

Para el proceso de decisión semiautomático se realizan validaciones de la prestación solicitada frente a las decisiones que se hayan preferido, se revisa el ingreso o no la nómina y en general a través de cruces de bases de datos se analiza la petición de las personas.

b. Actos administrativos con la motivación de la decisión, con la aplicación de las normas, y con lenguaje claro:

El plan de acción para cumplir con este objetivo se desarrolla más adelante en esta sección, en la subsección 4.2 Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos. Aquí se listan algunas de las actividades realizadas, especialmente por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones:

- Unificación de criterios jurídicos de decisión
- Revisión permanente de reglas de negocio en decisión manual y automática.
- Revisión de las actuales Plantillas de decisión, que corresponden a los formatos cargados en el Liquidador Cromasoft (aplicativo de definición de prestaciones).
- Revisión aleatoria de los formatos que se cargan manualmente en dicho aplicativo. De los resultados de las revisiones mencionadas se adoptarán las medidas necesarias para lograr en el mediano plazo mayor uniformidad y consistencia en las decisiones.
- En cada sede en las que se ubica personal de la línea de decisión, se estableció apoyo de campo, por parte de Cromasoft, firma encargada del desarrollo y mantenimiento del software liquidador de pensiones.

- Se han realizado capacitaciones a los diferentes grupos de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, con el fin de estandarizar parámetros de decisión, unificando criterios jurídicos y así poder emitir actos administrativos que sean claros, precisos y entendibles para el ciudadano. Para tal efecto, durante el mes de enero de 2014, se realizaron las acciones de capacitación que se describen en la subsección 4.2.1 Avances del plan de acción.

Ahora bien, es necesario hacer seguimiento y analizar los efectos específicos sobre la calidad de los actos administrativos que este plan de acción va a obtener. Colpensiones está desarrollando dos actividades, que se continuarán reportando en los siguientes informes. Por un lado, con el fin de mejorar la calidad de las decisiones emitidas por el liquidador de reconocimiento semiautomático, y como se anunció en el IP6<sup>25</sup>, se están adoptando las acciones tendientes para el desarrollo, dentro del proceso de reconocimiento, de un segundo revisor, el cual se utilizará en aquellos casos que cuenten con características especiales y previamente definidas, con el fin de que se realice un filtro adicional que garantice la calidad jurídica y estructural del acto administrativo. Las acciones realizadas para este desarrollo se describen en la sección 4.1.2. En segundo lugar, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones está implementando un proceso de auditoría de la calidad, a través de la selección aleatoria de actos administrativos ya proferidos para ser revisados bajo los parámetros de calidad.

Producto del anterior esquema de seguimiento sobre las decisiones que adoptan los analistas, Colpensiones ha diseñado e implementado herramientas tecnológicas y administrativas (manuales, instructivos y capacitaciones) que permitirían tanto a analistas como a revisores 1 y 2 una retroalimentación sólida de los motivos y causales que afectan la calidad del acto administrativo con el fin de lograr que la solución a las peticiones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido, tal y como se informa en la sección 4.2. Además se constituye en una herramienta fundamental para realizar un seguimiento y control a la producción en cuanto a la calidad y cantidad de los actos administrativos. Las acciones de auditoría y del segundo revisor deben reflejarse en la calidad del trabajo de los analistas. Por esto, Colpensiones está desarrollando un sistema de medición de calidad, con el fin de incluir esta medición en el esquema de incentivos que implementó y reportó en el IP6<sup>26</sup>. El sistema de incentivos estuvo inicialmente diseñado para aumentar la productividad, con el fin de cumplir con la meta establecida para poner al día el régimen de prima media. De esta manera, si los analistas producen más de la meta

---

<sup>25</sup> IP6 sección 3.8 página 45

<sup>26</sup> IP6, sección 3.4.1, páginas 23 a 25

establecida basada en el desempeño histórico (es decir, 5 actos administrativos por día, por analista), reciben un incentivo. Sin embargo, consciente de que la producción no puede hacerse sin tener en cuenta la calidad, Colpensiones está diseñando este esquema de medición y seguimiento para incluirlo como parte de los incentivos.

Finalmente, se viene ejecutando una continua retroalimentación a todo el personal de la línea de decisión con respecto a los nuevos desarrollos implementados en el liquidador de reconocimiento, que permitan una mejora en la utilización de la herramienta, permitiendo su buen uso y aplicación para obtener avances en los tiempos de decisión y consistencia en la misma, lo cual se realiza en cada grupo interno de trabajo en compañía del equipo de apoyo del proveedor del liquidador de reconocimiento, a través de presentaciones con casuísticas determinadas que reflejen las modificaciones al sistema. De la misma manera, se desarrollan reuniones semanales con los coordinadores de los grupos internos de trabajo, con el fin de determinar falencias, dudas o vacíos que se presentan en el sistema de reconocimiento y así adoptar las medidas como (i) desarrollos funcionales para el aplicativo de reconocimiento, (ii) mejoras a los desarrollos ya existentes, y (iii) ampliar los niveles de capacitación.

c. Considerar los documentos aportados por el solicitante:

Para la toma de decisiones, es necesario que los analistas cuenten con y analicen la totalidad de documentos aportados por el solicitante, en diferentes etapas de comunicación que este ha tenido con Colpensiones. Para esto, y en aras de mejorar la calidad de la toma de decisiones, Colpensiones está desarrollando tres actividades que considera necesario reportar.

En primer lugar, en el mes de enero de 2014 se ha realizado un cambio en el BPM bizagi con el fin de que los abogados puedan revisar la totalidad de las solicitudes y documentos aportados por una persona, en lo que se conoce como una vista de 360 grados. Es decir, que el analista pueda revisar todos y cada uno de los trámites para cada afiliado.

En segundo lugar, a partir del 13 de enero de 2014, los nuevos expedientes son almacenados en el Gestor Documental en formato PDF y son categorizados por tipo documental, lo cual facilita la lectura por parte de los abogados de los expedientes, con impactos positivos sobre la calidad de las decisiones.

En tercer lugar, Colpensiones se encuentra actualmente diseñando e implementado de nuevos desarrollos en el BPM que permitan la optimización del proceso, permitiendo que todos los trámites que actualmente son radicados en la entidad y los cuales involucran un documento que puede ser un soporte jurídico para la decisión, sean asociados directamente al expediente de reconocimiento pensional y así permitir un sistema más amigable para los analistas sustanciadores y revisores y que se refleje en decisiones consistentes y coherentes con el estudio de la totalidad del material probatorio.

Lo anterior, teniendo en cuenta que actualmente el ingreso de las pruebas radicadas por los ciudadanos, de documentos remitidos por entidades públicas, certificaciones de desvinculaciones de funcionarios públicos, respuesta a consultas de cuotas partes, entre otros se hace a través del trámite de correspondencia externa, el cual inicialmente se diseñó como herramienta para el manejo de trámites administrativos más no como un proceso asociado al módulo de reconocimiento, lo que ha generado que en la decisión de prestaciones económicas no se tengan en cuenta pruebas o documentos que hayan ingresado por este proceso.

En tal sentido, se está diseñando la creación de sub-trámites en el BPM que permitan que, una vez se cuente con un caso de reconocimiento creado y se evidencie que es necesario obtener información de un área interna de Colpensiones o de un agente externo para adoptar la decisión, se generen subprocesos o una etapa de apertura a pruebas, con el fin de que una vez los documentos soporte ingresen, se retome el reconocimiento en suspenso con la información aportada por demás áreas para emitir una decisión de mejor soportada.

- Consulta de cuotas partes pensionales

En desarrollo de lo que ha señalado la H. Corte en el auto 230 de 2013 en relación con la consulta de Cuotas Partes Pensionales, Colpensiones estudiará la búsqueda de medidas para acortar el tiempo de respuesta de las solicitudes de pensión, conforme a lo establecido al artículo 9º de la ley 797 de 2003. En tal sentido, en la actualidad, las Gerencias Nacionales de Reconocimiento y de Doctrina de Colpensiones, adelantan el estudio y viabilidad jurídica de las medidas que permitan a la entidad atender de manera oportuna bajo principios administrativos de economía, celeridad y eficacia las solicitudes de pensión donde se hace necesaria la consulta de proyecto de resolución de la prestación debido a su naturaleza de financiación por los tiempos que no se cotizaron al ISS, hoy en L., o Colpensiones.

### 3. En la salida – Efectividad.

#### a. Ingreso a nómina y giro de recursos de actos administrativos que reconocen una prestación:

Con el fin de garantizar el ingreso efectivo a la nómina de pensionados de las prestaciones reconocidas, se vienen realizando cruces masivos entre la información obtenida del liquidador de reconocimiento y la nómina de pensionados, con el fin de verificar la escritura de las mismas en las correspondientes tablas de la nómina, y en caso contrario, determinar las causas de su no ingreso, por un grupo de trabajo conocedor de la normatividad aplicable, de las validaciones y de los aplicativos intervinientes en el proceso para posteriormente se tomen los correctivos necesarios. Este trabajo se reporta más en detalle en la sección 6.5.1 de este informe (sección de ingreso a nómina – acciones a desarrollar).

#### - Notificación

Actualmente Colpensiones viene dando cumplimiento de los términos legales para la realización de la notificación de los actos administrativos que deciden una prestación pensional. No obstante, siguiendo las recomendaciones de la H. Corte y de los organismos de control, se adelanta el diseño de un plan de acción de calidad en los procesos que se llevan a cabo en los Puntos de Atención y/o en las jornadas de notificación masiva. De esta manera, a partir de febrero de 2014, en los diferentes Puntos de atención se adelantarán notificaciones grupales, desarrolladas en tres niveles:

- Charla previa informativa sobre el proceso de notificación adelantado
- Proceso de notificación, entrega, firma y legalización de la notificación
- Charla explicativa sobre los derechos y acciones legales que tienen los ciudadanos frente a la actuación administrativa.
- Casos especiales y críticos: en aquellos casos que se requiera una explicación detallada del contenido y alcance del acto administrativo y esta supere los conocimientos de los funcionarios que están realizando el proceso, se establecerá con la Gerencia Nacional de Reconocimientos un apoyo a través de los profesionales asignados para tener información precisa, completa y clara.

Adicionalmente, Colpensiones se encuentra diseñando una estrategia para mejorar la pertinencia de la contactabilidad de los ciudadanos, con el fin de asegurar que los ciudadanos citados para notificación tengan resuelta su solicitud y que el acto administrativo correctamente firmado se encuentre disponible, para ello tal y como se indicó en el numeral 1.2 de la presente sección en el mes de enero se inició la campaña de actualización de datos a través de la página web de la entidad, la cual se ha venido promocionando en diferentes medios de comunicación tales como cuñas radiales y aviso en prensa; de igual manera se enviará a la Superintendencia Financiera de Colombia para revisión y aprobación las piezas correspondientes a los datos de las personas que se les vaya profiriendo actos administrativos.

#### 4.1. Grupos de calidad

##### 4.1.1. Grupo de control de calidad

Las acciones del Grupo de control de calidad tienen un enfoque preventivo y buscan minimizar los errores en el proceso de decisión de prestaciones económicas. En los IP4, IP5 e IP6<sup>27</sup> se reportaron las acciones que Colpensiones viene realizando. En este informe se actualizan las cifras de la gestión del grupo de control de calidad y se reiteran las mismas actividades ejecutadas, con el fin de dar continuidad a la información. En tal sentido, durante el mes de enero, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Revisión previa a las decisiones que pueden generar reconocimientos de sumas significativas de retroactivos. Para el mes de noviembre se reportó la revisión de 262 casos<sup>28</sup> y para diciembre 297<sup>29</sup>. La cifra que se ha revisado para el mes de enero es de 369 casos informados por los revisores y coordinadores relacionados con retroactivos que superan la suma de setenta millones.

Las acciones de calidad que se adelantan por el grupo, siguen la misma línea de lo reportado en el IP6<sup>30</sup>. De los 369 casos revisados por el grupo de control de calidad para el período correspondiente a enero de 2014, es pertinente señalar que 28 de los casos revisados fueron

---

<sup>27</sup> IP4 sección 3.7 página 24, IP5 sección 3.6 pagina 27 e IP6 sección 3.8.1 página 33

<sup>28</sup> IP5 sección 3.6 página 28

<sup>29</sup> IP6 sección 3.8.1 página 33

<sup>30</sup> IP6 sección 3.8.1 páginas 34 y 35

devueltos para corrección y en su totalidad se subsanaron los errores reportados. Por lo tanto, el total de los 369 casos ingresaron efectivamente a nómina de pensionados.

Es importante anotar que el mayor valor que se iba a cancelar por efectos de inconsistencias en la decisión de los 28 casos mencionados con antelación ascendió a \$946.450.549, que gracias a la revisión realizada no se hizo efectivo.

2. Monitoreo a la aplicación de las directrices impartidas en temas específicos de decisión y evaluación permanente de las reglas de negocio. En desarrollo de esta actividad se adelantó la revisión de temas específicos como el de compatibilidad pensional y giro de retroactivo que se debe girar a los empleadores o patronos, en los que se ha venido encontrando que en el proceso de decisión, los analistas aplicaban en forma incorrecta los descuentos a los que hay lugar. En desarrollo de esta actividad, se dieron instrucciones y lineamientos a los analistas, revisores y coordinadores para que en los casos de pensiones compartidas no realicen descuentos de salud ni de aportes con destino al fondo de solidaridad pensional, toda vez que estos conceptos han sido ya asumidos en su momento por el empleador, del tal forma que el retroactivo a favor de los mismos sea girado por el valor total.

Aunado a lo anterior, se solicitó al grupo de automatización y cargue la elaboración de la solicitud al proveedor del liquidador de reconocimiento, con el fin de mejorar la situación antes descrita directamente en liquidador, desarrollo que fue puesto en producción desde el día 31 de enero de 2013.

3. Revisión de los reportes de posibles inconsistencias realizadas por los usuarios del aplicativo de Reconocimiento con el fin de establecer la procedencia de las mismas, de tal forma que puedan determinarse acciones de mejora con el proveedor del sistema en el corto plazo. Esta es una actividad continua a través de la cual las inconsistencias en los aplicativos se reportan a los coordinadores y al proveedor de software para generar mejoras en el mismo.
4. Revisión y conciliación de las situaciones que reporta la Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados como posibles inconsistencias. En forma semanal, la Gerencia adelanta una validación sobre las prestaciones económicas que han ingresado a la nómina y reporta ante la Gerencia Nacional de Reconocimiento las posibles inconsistencias para que se determine si en efecto, se presenta o no una inconsistencia, o si la situación detectada es del resorte de la

prestación decidida. Para el mes de enero se reportaron 264 casos por parte de Gerencia Nacional de Nómina por las siguientes casuísticas:

- Descuento de salud para pensiones compartidas: corresponde a casos de pensiones compartidas para los cuales no opera el descuento en salud y mediante el proceso de ajuste en la nómina se ordena el retiro del mismo para girar el valor total de retroactivo como corresponde. Para estos casos se revisa que la liquidación de la pensión corresponda al de una compartida, esto es, sin descuento de aportes en salud.
  - Pensiones incompatibles: Se refiere a los casos en los cuales se reconoce pensión de vejez a beneficiarios de pensión de sobrevivientes. Para estos casos se revisa que no opera la figura de la incompatibilidad, es decir que los dos tipos pensionales puedan coexistir (ej. vejez – sobrevivientes) y se autoriza el pago de la misma
  - Indemnizaciones de sobrevivientes cuyo beneficiario es el mismo causante: Corresponde a casos en los que se genera una inconsistencia al intentar escribir en la nómina de pensionados. Para estos casos se revisa el acto administrativo y se determina que no se trate de una prestación negada; lo anterior obedece a la errada selección de un beneficiario (otro) que no se encuentra dentro de los beneficiarios correctos.
5. Apoyo a los grupos de decisión de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en la revisión de temas de indexación e intereses moratorios. En el mes de enero fueron liquidados 285 casos.
  6. Apoyo a los Analistas y Revisores en temas que pueden revestir complejidad tratándose de regímenes especiales. Esta es una actividad permanente por parte de los coordinadores, buscando dar apoyo en las decisiones de los casos complejos respecto a la normatividad.
  7. Apoyo al Grupo del Convenio Interadministrativo de la UGPP, con el fin de evitar traumatismos en el proceso de decisión de prestaciones económicas, y a su vez prevenir el manejo incorrecto de los aplicativos utilizados en el proceso de reconocimiento.

#### 4.1.2. Grupo de Cargue y Automatización

En esta sección se reportan los avances del grupo de Cargue y Automatización de la misma manera en que se ha reportado en los IP anteriores.<sup>31</sup>

##### 1. Funciones del Grupo

El grupo de cargue y automatización, como parte de la estrategia de calidad, trabaja en el desarrollo del sistema de reconocimiento automático, especialmente en la solución de los casos que no se encuentran parametrizados y cuyas pretensiones son similares, con el fin de poder resolver, con la mejor calidad y el menor riesgo, un buen número de solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de forma masiva, oportuna y uniforme. El grupo busca garantizar la calidad identificando los casos que pueden ser decididos de manera automática sin riesgos de calidad, pero también busca aumentar la productividad de la entidad mejorando los procesos automáticos, ya que a través de estos se pueden tomar decisiones de manera más rápida, lo que ayuda a Colpensiones a cumplir las metas establecidas.

Dentro de las funciones del grupo están entonces: (i) automatizar decisiones, (ii) analizar todas las solicitudes pendientes de la Gerencia de Reconocimiento y determinar cuáles se pueden resolver a través del proceso automático, (iii) revisar las problemáticas del sistema de reconocimiento, de forma coordinada con los diferentes grupos de decisión de la Gerencia, elevar las solicitudes de desarrollo al proveedor, y acordar los términos de pruebas, de entrega y de entrada en producción.

En este sentido, si bien la función principal del grupo de cargue y automatización es verificar la calidad de la producción del sistema automático, analizando los casos susceptibles de ser automatizados, y subsanando las prevalidaciones que impiden que los casos no pasen el filtro de procesamiento automático, también se encarga de realizar las mejoras que permiten optimizar el aplicativo para el proceso de reconocimiento semiautomático.

A continuación se detallan los avances del procesamiento automático del mes de enero de 2014, en los mismos términos que fueron reportados a la H. Corte en el IP6<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> IP6, , sección 3.8.1.2, Grupo de Cargue y Automatización, páginas 36 a 48

<sup>32</sup> IP6, Sección 3.8.1.2, Páginas. 36-40.

## 2. Avances de procesamiento automático.

En el mes de enero de 2014 fueron procesados por el liquidador automático un total de 5.027 casos, de los cuales 2.599 corresponden a reconocimiento de pensión de vejez, 2.118 a indemnizaciones de vejez y 310 a reliquidaciones de indemnización por vejez, tal como se puede observar en el Cuadro 1 de la presente sección (ver Capítulo 4.1-Cuadro 1). Es importante mencionar que hubo 4.301 casos que inicialmente se consideraban susceptibles de procesamiento automático, pero en la práctica no aprobaron el filtro de validaciones enunciadas en el IP5<sup>33</sup> e IP6<sup>34</sup>

**Capítulo 4.1 – Cuadro 1. Producción Liquidador Automático – Enero 2014**

Reconocimiento	Número de Casos
Reconocimiento de pensión de vejez- tiempos privados	2.599
Reconocimiento indemnización vejez	2.118
Reliquidación indemnización veje- tiempos privados	310
<b>Total</b>	<b>5.027</b>

### a. Reconocimiento de Pensión de vejez - tiempos privados

En el mes de enero de 2014, los casos que superaron las validaciones y llegaron a decisión automática arrojan una suma total de 2.599 solicitudes de reconocimiento de pensiones de vejez tiempos privados. Se concede la prestación en 1.497 casos, y se niega en 1.095. De estos 2.599 casos, 12 corresponden a la represa del ISS en L. y 2.587 a solicitudes radicadas ante Colpensiones (día a día) (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 2).

<sup>33</sup> IP5, Sección 3.6.1, Páginas 36-38

<sup>34</sup> IP6, Sección 3.8.1.2 Página 42

**Capítulo 4.1 – Cuadro 2. 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	1.495	1.085	7	2.587
Represa	2	10	0	12
<b>Total</b>	<b>1.497</b>	<b>1.095</b>	<b>7</b>	<b>2.599</b>

b. Reliquidación de Pensión de Vejez e Invalidez - tiempos privados

Con respecto al procesamiento de este tipo de prestaciones, tal y como se informó en el IP5<sup>35</sup> y en el IP6<sup>36</sup>, en el mes de enero de 2014 no se procesaron casos por esta prestación, debido a que se ha considerado necesario crear una nueva funcionalidad, en virtud de la cual este tipo de prestaciones se procesaran en dos fases: (i) Automática. Consistente en que todo el proceso de reliquidación (cálculo y verificación de aumento o disminución de la prestación) se realizará en forma automática. (ii) Revisión.

Una vez surtida la primera fase, se enviarán los casos a un grupo piloto de revisores manuales, compuesto por seis (6) personas debidamente seleccionadas, quienes revisarán los proyectos realizados, pudiendo modificar, corregir o adicionar la Resolución. Este Grupo piloto será ampliado de conformidad con los resultados que arroje la medición de tiempos y movimientos que se efectuará con el primer ejercicio de 600 prestaciones.

Es importante mencionar que el inicio de la producción automática de este tipo de prestación se ha proyectado para la primera semana de Febrero de 2014, dado que si bien la nueva funcionalidad se encuentra disponible desde el pasado 15 de enero de 2014, se requieren modificaciones en el perfil de los usuarios (de analistas a revisores), para lo cual se deben depurar los casos que tienen asignados en sus bandejas. De este modo, una vez agotado el reparto efectuado a estas personas, podrán empezar a ejercer su nuevo rol, y a partir de ese momento se analizarán los tiempos y movimientos del sistema con la implementación de la funcionalidad, en aras de fortalecer la producción y la calidad.

<sup>35</sup> IP5. Sección 3.6.1. Página 42

<sup>36</sup> IP6. Sección 3.8. Página 44

c. Indemnización sustitutiva de pensión de vejez

Durante el mes de enero de 2014 fueron procesados por el liquidador automático 2.118 casos de indemnización sustitutiva de pensión de vejez, de los cuales 2.109 corresponden a la línea de Día a Día y 9 a la represa del ISS en L. (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 4.1 – Cuadro 3. Reconocimiento por indemnización sustitutiva de pensión de vejez**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de casos
Día a Día	1.990	119	2.109
Represa	4	5	9
<b>Total</b>	<b>1.994</b>	<b>124</b>	<b>2.118</b>

d. Reliquidación de indemnización sustitutiva de vejez – tiempos privados

Con respecto a este tipo de prestación, en el mes de enero de 2014, fueron procesados por el sistema 310, de esto, en 143 casos se ha concedido la prestación y en 167 se ha negado; por su parte, 294 corresponden a la represa del ISS en L. y 16 a la línea de día a día. (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 4).

**Capítulo 4.1 – Cuadro 4. Reliquidación de indemnización sustitutiva de pensión de vejez**

Grupo de Decisión	Reconoce	Niega	Número de casos
Día a Día	7	9	16
Represa	136	158	294
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>167</b>	<b>310</b>

e. Reconocimiento de Pensión de Invalidez – tiempos privados

Respecto de este tipo de pensión, es del caso mencionar que en la actualidad se cuenta con un lote de 2.401 casos que son candidatos a ser procesados por el liquidador automático. Colpensiones se encuentra realizando las validaciones respectivas y la correspondiente revisión y/o actualización de Historia Laboral con el fin de procesarlas a través de la herramienta.

### 3. Nuevas funcionalidades ya implementadas en el liquidador

#### a. Mejoras de Pensión de Sobreviviente en Fallo Concreto.

Se implementó una nueva funcionalidad que permite la liquidación de las decisiones provenientes de las órdenes judiciales a través del liquidador.

Para ello, con el registro de los datos de la mesada pensional ordenada por el juez, el sistema se encarga de liquidar las mesadas y el retroactivo del causante con base en la información consignada. Así mismo, el sistema a través del porcentaje registrado por el analista para cada beneficiario, liquida los conceptos de descuentos en salud, fondo de solidaridad y fondo de solidaridad de mesada adicional, valores que se mantendrán y registrarán en nómina.

Dichas implementaciones permiten que los analistas pertenecientes al grupo de cumplimientos de sentencias puedan desarrollar sus casos de manera más oportuna y resolver las peticiones de formal ágil y segura, incrementándose gradualmente la producción de este tipo de prestaciones y garantizado la consistencia entre lo indicado en el acto administrativo y lo registrado en la Nómina de Pensionados.

#### b. Implementación de la funcionalidad de automatización para auxilios funerarios

Como ya fue mencionado en el IP637, fue solicitado al proveedor Cromasoft la implementación de la funcionalidad de automatización para auxilios funerarios. Dicho desarrollo fue entregado a Colpensiones el 31 de enero de 2014, después de haber surtido los requerimientos y de haber modificado las bases y los sistemas de información, para poder extraer los datos para el estudio del reconocimiento y pago de la prestación.

Vale la pena aclarar que si bien en el IP6<sup>38</sup> se mencionó que la funcionalidad entraría en producción el 23 de enero de 2014, ello no fue posible debido a que en la etapa probatoria se evidenció que en las bases de datos entregadas por el ISS en L. habían campos vacíos o sin datos, por ejemplo del periodo inmediatamente anterior al fallecimiento, siendo este un dato determinante para determinar el valor sobre el cual se liquida el auxilio. Fue necesario entonces

<sup>37</sup> IP6. Sección 3.8. Numeral 3. Páginas 43 y 44.

<sup>38</sup> IP6. Sección 3.8. Numeral 3. Páginas 43 y 44

hacer una búsqueda de alternativas dentro del aplicativo de nómina para obtener el dato a consultar por el sistema.

Por lo anterior, los casos de auxilios funerarios que pueden ser procesados a través de la herramienta automática entrarán en producción a partir del mes de febrero, y se irán notificando en la medida en que vaya siendo generado al acto administrativo.

#### 4. Nuevas funcionalidades en proceso de desarrollo

Conviene informar a la H. Corte que el mejoramiento del sistema de reconocimiento y de las nuevas funcionalidades automáticas es un proceso continuo y dinámico; por consiguiente es necesario monitorear permanentemente tanto los reportes y los analistas, como el sistema mismo, lo cual permite definir constantemente requerimientos de mejora. Así, analizadas las necesidades para continuar con la evolución del sistema, y en aras de facilitar su uso, se elevó al proveedor el desarrollo de nuevas funcionalidades que permitan la optimización del software: (i) “Imposibilidad de creación de casos directamente en el Software liquidador” (Reasignación de Casos), (ii) “marcación de modificación de Historia Laboral”; y (iii) “cambio de la fecha de causación de la Pensión de Vejez por efectos de la mora”.

(i) Con la imposibilidad de creación de casos directamente en el Software liquidador (Reasignación de Casos) se impide resolver casos que no sean entregados directamente por el Software Bizagi, el cual es el encargado de la administración de todos los procesos en Colpensiones y por lo tanto se genera con ello la correcta trazabilidad y continuidad en los procesos de Radicación, Reconocimiento (Decisión y Nómina) y Notificación de actos administrativos, permitiendo dar mayor seguridad al proceso de decisión.

(ii) La marcación en la modificación en la Historia Laboral permite dar mayor seguridad del sistema de información y así mismo de la decisión, toda vez que toda eliminación, edición o introducción de tiempos y/o salarios quedará marcada, situación que permite una verificación de modificaciones más rápidas e inmediatas, tanto a usuarios administradores, analistas y revisores, como a funcionarios de auditoría interna o externa, en los casos que sea requerido.

(iii) Con el cambio de causación por efecto de la mora, se ajusta a los lineamientos institucionales y se reduce el índice de posibles recursos, ya que con dicho procedimiento los tiempos cotizados

con el pago de la mora se van a ver reflejados en el periodo real cotizado, sin que incidan en la fecha de causación, por lo que las decisiones se ajustarían a las disposiciones normativas, es decir, las prestaciones se van a reconocer conforme al cumplimiento del último de los requisitos, ya sea la edad o el tiempo y no como se venía realizando al día siguiente del pago de la mora.

De esta forma, Colpensiones está desarrollando un proceso constante de mejora del software liquidador, con el fin de alcanzar un mayor nivel de eficacia, eficiencia y calidad en el proceso de reconocimiento.

## 5. Opciones de Mejora

Como fue expuesto al inicio de esta sección, una de las funciones del grupo de cargue y automático es verificar el normal funcionamiento del liquidador de acuerdo a las reglas del negocio, realizando los requerimientos de mejoras, probando las nuevas funcionalidades y coordinando que todos los requerimientos desarrollados queden dispuestos en el correspondiente ambiente de producción. Los desarrollos, mejoras e innovaciones que se implementan van dirigidas a la evolución y ejecución de nuevas herramientas que faciliten la decisión, ya sea por el sistema automático o por el semiautomático, al igual que el correspondiente impacto que dichas mejoras producen sobre el aplicativo de la nómina de pensionados, evidenciando un desarrollo progresivo del software y dándole más seguridad y calidad a la decisión.

Lo anterior se evidencia en el Cuadro 8 (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 5), donde se relacionan los desarrollos ejecutados y puestos en producción a la fecha, indicando si la mejora recae en el liquidador automático, semiautomático o en la nómina de pensionados.

**Capítulo 4.1 – Cuadro 5. Mejoras realizadas al liquidador automático, semiautomático y  
Nómina de pensionados – En Producción**

Rf	Nombre	Automático	Semiautomático	Nómina
7	Pensión post-mortem invalidez y pensión post-mortem vejez		X	
25	Conteo de licencias no remuneradas en HL	X	X	
32	Mejoras de controles paso a nómina		X	X
33	Ajuste aportes seguridad social operador Pila	X	X	X
44	Modificaciones para no uso de ajuste de texto		X	
45	Modificaciones a compatibilidades	X	X	X
46	Modificación reporte de nómina liquidación detalle - fallo concreto		X	X
52	Mejoras pensión de sobrevivientes		X	X
59	Límite de pensión 25 SMMLV	X	X	X
60	Resoluciones de archivo		X	
Control de cambios RF32	Mejoras de reliquidación a pensiones con incremento		X	X
Control de cambios RF29A	Procesamiento reliquidación vejez automáticas	X		X
Control de cambios RF52	Mejoras sobrevivientes y sustitución definitiva		X	X
Control de cambios RF46	Mejoras de pensión de sobreviviente - fallo concreto		X	X

Rf	Nombre	Automático	Semiautomático	Nómina
67	Revisor manual de reliquidaciones automáticas	X	X	
29A	Reliquidación automática de pensiones de vejez tiempos privados	X		X
40	Pensión de invalidez automática	X		X
47	Indemnización de pensión de invalidez automática	X		X
48	Reliquidación de pensión de invalidez automática	X		X
63	Reliquidación de indemnización sustitutiva de vejez	X		X
66	Auxilios funerarios automáticos	X		X

A continuación se detallan los desarrollos solicitados y entregados por el proveedor, que se encuentran en pruebas de aceptación de la funcionalidad por parte de Colpensiones, indicando si la mejora recae en el liquidador automático, semiautomático o en la nómina de pensionados (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 6).

**Capítulo 4.1 – Cuadro 6. Mejoras realizadas al liquidador automático, semiautomático y Nómina de pensionados – En pruebas**

Rf	Nombre	Automático	Semiautomática	Nómina
64	Reliquidación de indemnización sustitutiva de invalidez	X		X
71	Planilla de anulados	X		
Control de cambios RF33	Ajuste aportes seguridad social operador Pila		X	X
Control de cambios RF66	Reglas para el reconocimiento de auxilios funerarios de forma automática	X		X
Control de cambios RF66 2	Reglas para el reconocimiento de auxilios funerarios de forma automática	X		X
Control de	Reliquidación de	X		X

Rf	Nombre	Automático	Semiautomática	Nómina
cambios RF64	indemnización sustitutiva de invalidez			

Así mismo, en el Cuadro 10 se detallan los desarrollos solicitados al proveedor que aún se encuentran en proceso, indicando si la mejora recae en el liquidador automático, semiautomático o en la Nómina de pensionados (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 7).

**Capítulo 4.1 – Cuadro 7. Mejoras realizadas al liquidador automático, semiautomático y Nómina de pensionados – Solicitados al proveedor**

Rf	Nombre	Automático	Semiautomático	Nómina
61	Forma de liquidación pensiones del sector público circular 06 de 2013		X	X
62	Incompatibilidad que dos radicados se firmen con mismo radicado y misma instancia	X	X	
69	Reliquidaciones pensión invalidez y vejez con incrementos	X		X
70	Reconocimiento pensión de vejez automática descontando indemnización	X		X
72	Reasignación de casos en el liquidador		X	
74	Marcación modificación de historia laboral		X	X
75	Segundo revisor casuística específica	X	X	X
76	Cambio de fecha de causación de la pensión de vejez por efecto de la mora	X	X	X

## 6. Acciones para prevenir errores de calidad en el proceso de decisión automática

A partir del mes de noviembre de 2013, los casos objeto de primera decisión a través del liquidador de reconocimiento automático son el resultado de la superación de filtros y validaciones, los cuales cuentan con parámetros comunes, es decir, son peticiones que presentan uniformidad en la pretensión y cuya respuesta se encuentra debidamente desarrollada para ser decidida a través de esta línea de producción.

Por el contrario, los casos que una vez surten dichas prevalidaciones y que no cumplen con lo requerido para decidirse automáticamente, es decir, tienen mas de una pretensión o no superan las validaciones establecidas, necesariamente deben ser decididas de manera semiautomática, siendo el analista de reconocimiento el responsable de atender el caso y verificar la factibilidad de otorgar o no lo requerido de acuerdo a lo exigido por la norma aplicada al caso concreto, motivándola en debida forma, con el fin último de que con el Acto Administrativo que decida la prestación se de una respuesta clara, oportuna y de fondo a lo promovido por el solicitante.

Ahora bien, respecto al tema de recursos y reliquidaciones, tal y como se manifestó en el IP6<sup>39</sup> y en aras de brindar mayor calidad al proceso de reconocimiento realizado a través del liquidador automático, se está adelantando el proceso de implementación de una herramienta denominada OCR (Optical Character Recognition), con el fin de segregar las peticiones expuestas en los recursos y así dar respuesta de manera pertinente y ágil a las solicitudes requeridas, por cuanto se contaría con grupos de pretensiones uniformes y consistentes para ser procesados de manera masiva, a través de la línea automática de decisión. Por lo anterior, a la fecha, el proveedor cuenta con una matriz de identificación de pretensiones, las cuales deberán ser detectadas por la herramienta antes mencionada, en los escritos presentados por los ciudadanos, de conformidad con los parámetros que para el efecto ha establecido Colpensiones como factores que identifican las diferentes solicitudes de recursos y reliquidaciones.

Una vez el proveedor culmine el desarrollo de los algoritmos de identificación de pretensiones, y contando con unas pruebas satisfactorias, Colpensiones procederá a su implementación con lo cual se dará mayor agilidad al proceso de decisión con parámetros de calidad.

De la misma manera y como se informó en el IP6, Colpensiones ha adoptado acciones tendientes a mejorar la calidad de las decisiones, con el fin de obtener mayor confiabilidad y seguridad en las

---

<sup>39</sup> IP6. Sección 3.8. Página 45.

mismas. En dicho sentido se solicitó al proveedor el desarrollo para que en los casos que contengan unas características previamente establecidas se surta un proceso denominado SEGUNDO REVISOR (reportado también unos párrafos arriba). Por lo anterior es pertinente informar a la H. Corte, que si bien es cierto esta medida fue enunciada en el IP6<sup>40</sup>, también lo es que el levantamiento del requerimiento, implica un estudio minucioso de las premisas a tener en cuenta para la especificación de la solicitud del desarrollo funcional, razón por la que dicho trabajo fue efectuado en el mes de enero de 2014 y su correspondiente desarrollo ha sido estimado que estará listo en el mes de febrero.

Así las cosas y conforme a lo antes descrito, se evidencia que cada uno de los desarrollos que se adelantan en la actualidad o que ya fueron adelantados afectan no solo al liquidador automático, sino que también muestran mejoras del liquidador semiautomático en todos los riesgos que maneja en la actualidad Colpensiones, evidenciando que la misión y razón de ser del grupo de automatización es mantener el normal funcionamiento del sistema liquidador y trabajar por la evolución constante de dicha herramienta para que la misma facilite y optimice la labor de analistas, revisores y en sí todos los actores que intervienen al momento de estudiar y decidir una prestación, así como crear parámetros definidos para masificar las decisiones de forma uniforme y acorde a la normatividad vigente.

#### **4.2. Plan de calidad para el mejoramiento de actos administrativos**

En el IP6<sup>41</sup> se fijó como meta el mejoramiento de la calidad de los actos administrativos que definen las solicitudes prestacionales elevadas por los ciudadanos ante Colpensiones y las que hacen parte de la represa de trámites I.S.S.

En una primera fase, en el IP6<sup>42</sup> se presentó el resultado del trabajo de diagnóstico adelantado por Colpensiones, que se realizó bajo los siguientes parámetros: (i) un análisis aleatorio de decisiones de prestaciones económicas, (ii) el comportamiento de tutelas de defensa judicial y (iii) las plantillas de reconocimiento.

---

<sup>40</sup> IP6. Sección 3.8. Pagina 45.

<sup>41</sup> IP6, Sección 3.8.2. Página 48

<sup>42</sup> IP6, Sección3.8, Esquema 1, Página 52

En una segunda fase y como consecuencia de los procesos de diagnóstico y verificación de necesidades adelantados por parte de Colpensiones, así como de las reuniones desarrolladas con los entes de control, se evidenciaron deficiencias y dificultades para la satisfacción de los usuarios al momento de expedirse los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas. Se fijó entonces un plan de acción con las siguientes estrategias: (i) revisión de criterios jurídicos, (ii) capacitación en la elaboración de actos administrativos con el fin de implementar un mecanismo de retroalimentación permanente que permita identificar necesidades de mejora en tiempo real.

En virtud de lo anterior, se presentó en el IP6 a la H. Corte Constitucional (i) los aspectos de mejoramiento determinados para cada tipo de prestación o riesgo, (ii) y un componente de capacitaciones enfocado a fortalecer el esquema de motivación de los actos administrativos. Dichos objetivos están destinados a lograr coherencia jurídica, así como claridad y suficiencia en la explicación de los motivos que fundamentan las decisiones.

Por lo tanto, la implementación del plan de acción de calidad en los actos administrativos se constituye como una medida adoptada en los términos que la H. Corte Constitucional dispuso en los Autos 276 de 2013<sup>43</sup> y 320 de 2014<sup>44</sup> en cuanto que la solución a las peticiones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido, de ésta manera, el plan de acción responde al esfuerzo de Colpensiones por abordar de manera directa la problemática asociada a la motivación, eficacia y congruencia de la respuesta a las peticiones pensionales.

En este orden de ideas, el contenido del plan de acción en relación con la calidad los de actos administrativos se presentó en dos componentes, a saber: (i) el mejoramiento de la calidad de los actos administrativos, y (ii) la consolidación de estrategias para la defensa judicial de la entidad.

En consecuencia, la concreción de estos dos componentes requirió la necesidad de implementar objetivos sustanciales y procesales del plan de calidad así: (i) Sustanciales: dirigidos al desarrollo de métodos para el mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, la optimización del proceso de decisión, la unificación de criterios jurídicos y el fomento para el conocimiento integral de las prestaciones. (ii) Procesales: Proyectados para la reducción de procesos en curso e

<sup>43</sup> Corte Constitucional. Auto 276 de 2013. Fundamento Jurídico 16 numeral (ii) cuando manifiesta la posibilidad de dictar medidas de protección constitucional que impliquen para Colpensiones la necesidad de reforzar mecanismos de revisión de calidad de actos administrativos.

<sup>44</sup> Corte Constitucional. Auto 320 de 2014. Fundamentos Jurídicos 8 y 48.

interposición de nuevas demandas; resultados que benefician a Colpensiones en la reducción de eventuales sentencias adversas, y a su vez favorecen los intereses de los usuarios en cuanto se prescinden de trámites injustificados ante la administración de justicia. Para estos últimos objetivos se persigue adicionalmente la definición de criterios de defensa, la elaboración de un inventario de actuaciones procesales, la unificación de criterios jurídicos y la presentación de casos ante el comité de conciliación<sup>45</sup>.

De acuerdo a los planteamientos anteriores, lo que se presenta en este IP7 consiste en (i) el avance del plan de acción presentado a la H. Corte Constitucional en el IP6<sup>46</sup>; (ii) la justificación que conllevó a darle un alcance al plan de acción inicialmente propuesto; (iii) las actividades del plan de acción y su alcance; (iv) los productos previstos como resultado de la ejecución del plan de acción implementado y, finalmente, (v) el cronograma de ejecución que incluye las nuevas actividades que se previeron en el alcance al plan de acción formulado inicialmente<sup>47</sup>.

#### 4.2.1. Avances del plan de acción<sup>48</sup>

A partir de la iniciativa del plan de acción se establece un cronograma<sup>49</sup> dentro del cual se han implementado y finalizado las siguientes acciones y productos:

1. Levantamiento de Información y Reunión con Coordinadores de Reconocimiento: En el desarrollo de esta actividad se definieron problemáticas sobre las cuales se requería unificación de criterios y vacíos jurídicos; se establecieron políticas para ser aplicadas dentro de los manuales de reconocimiento y defensa judicial; y se plantearon reuniones adicionales de retroalimentación.
2. Manual de Reconocimiento: Se expuso la elaboración de este producto para la revisión por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el cual fue aprobado como producto del trabajo de campo realizado, la unificación de las reglas del negocio, la consolidación de

<sup>45</sup> IP6. Sección 3.8.2.2. Página 52

<sup>46</sup> IP6 numeral 3.8.2.3 Página 54

<sup>47</sup> IP6, Sección 3.8, Cuadro 15, Página 56 y 57

<sup>48</sup> En el Cuadro 2 que se presenta al final de esta sección se muestran todas las actividades del plan de acción con su respectivo producto..

<sup>49</sup> IP6, Sección 3.8, Cuadro 15, Páginas 56 y 57

criterios jurídicos; y la precisiones y observaciones realizadas por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

3. Manual de Defensa Judicial y revisión de las reglas de negocio y de los formatos: Con fundamento en la unificación de las reglas del negocio consignadas dentro del Manual de Reconocimiento, se vio la necesidad de actualizar el Manual de Defensa Judicial, estando en desarrollo la implementación de dicho documento y la actualización de las aludidas reglas de negocio a través de Cromasoft.
4. Capacitación a todos los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, así:
  - Bizagi en lo relacionado al manejo de la herramienta para la definición y decisión de prestaciones económicas.
  - Acto administrativo en lo relativo a su estructura, presupuestos, motivación, normatividad y consecuencias legales. Se efectuaron adicionalmente clínicas para evidenciar errores en la decisión de prestaciones económicas mediante casos prácticos resueltos por los analistas.
5. Capacitación en el manual de reconocimiento en fase de cumplimiento. Debido a su extensión, se están enfatizando los aspectos generales y particulares del Manual del Reconocimiento, realizando para ello clínicas del orden práctico, según la prestación económica.

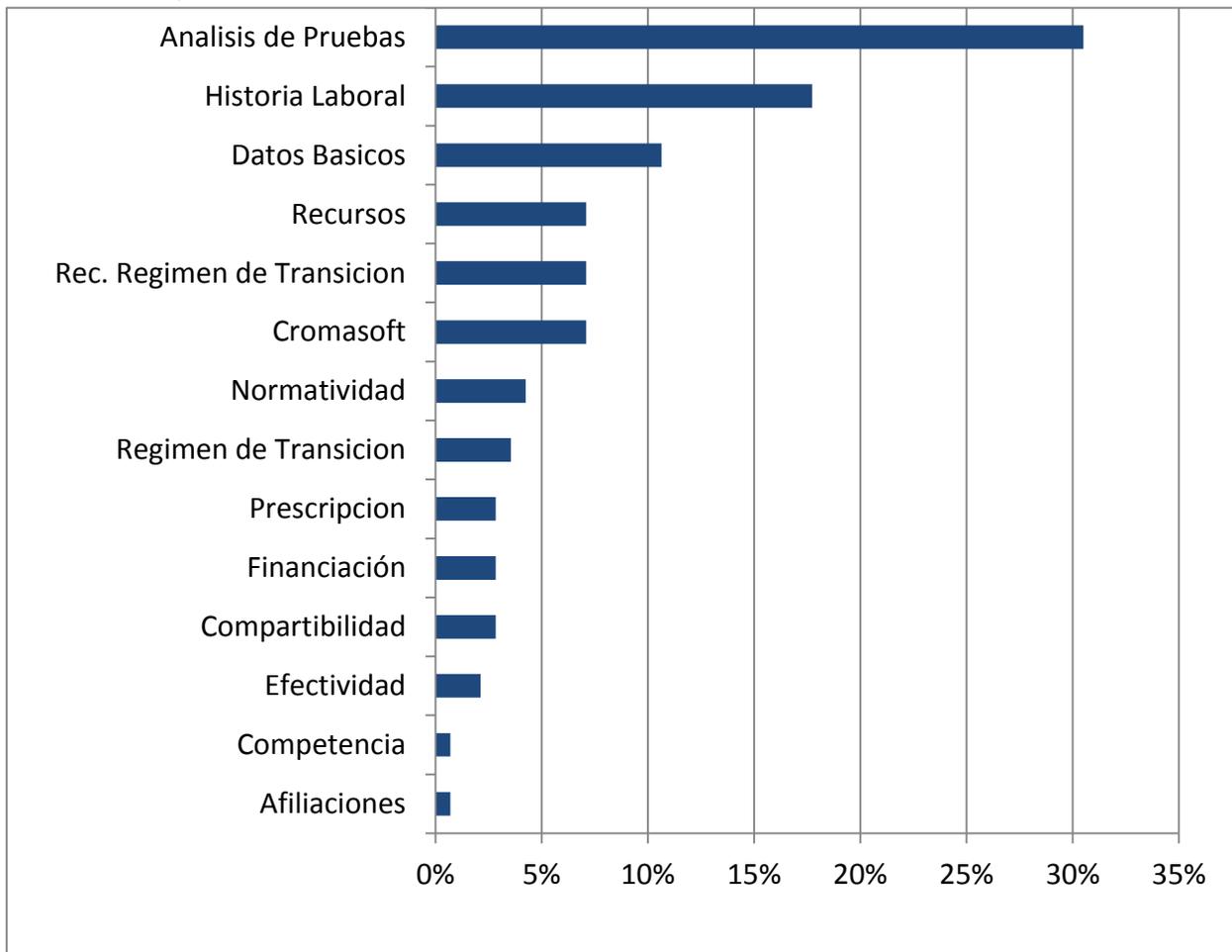
#### 4.2.2. Alcance Plan de Acción

Como consecuencia del mejoramiento en la calidad de actos administrativos y la implementación de estrategias tales como capacitaciones y unificación de criterios, se verificó el aumento en la devolución de las resoluciones de reconocimiento de prestaciones económicas a los analistas.

En ejecución del plan de calidad por parte de los diferentes grupos y coordinadores, se profundizó la exigencia en la revisión de actos administrativos, lo cual incrementó, para su mejoramiento y corrección, la devolución de los proyectos de actos administrativos a los analistas. La Gráfica 1 presenta los Errores Sustanciales de los Actos Administrativos. Una vez recopilados los datos acerca de la devolución de resoluciones, se obtuvieron cifras porcentuales según el

comportamiento de los casos revisados, donde se evidenciaron errores de fondo y/o forma (Ver Capítulo 4.2 - Gráfica 1 y Capítulo 4.2 - Gráfica 2)

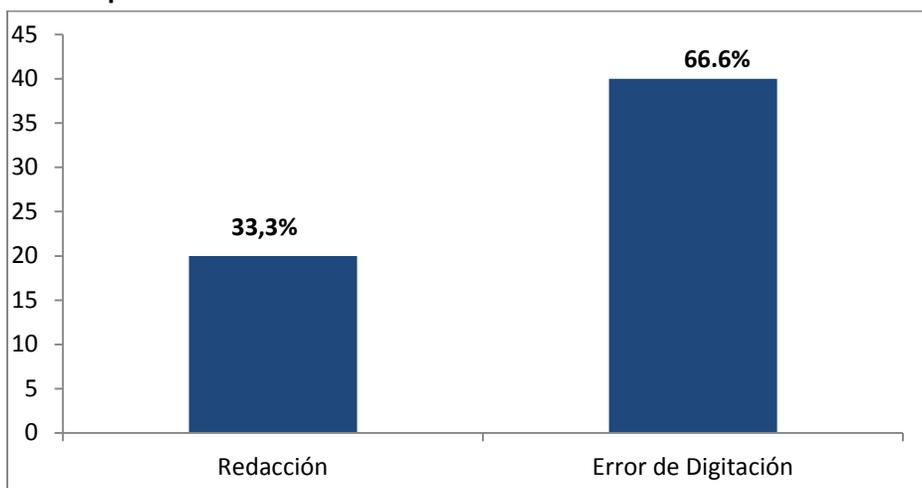
**Capítulo 4.2. - Gráfica 1. Errores Sustanciales de los Actos Administrativos**



\* Resultado sobre muestra de 976 casos.

\*\* El promedio de devolución por día en Diciembre /2013 fue de 287 casos y en Enero/2014 es de 325.

**Capítulo 4.2. – Gráfica 2. Errores de Forma Actos Administrativos**



\*Resultado sobre una muestra de 200 casos analizados

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta la importancia de las reglas de negocio en materia misional y de defensa judicial, se concluye la necesidad de adicionar nuevas actividades al plan de acción que responden a los siguientes puntos:

1. Nuevas estrategias de defensa judicial: Debido a la problemática presentada en razón de las devoluciones, por calidad, en la respuesta de peticiones radicadas en la entidad, se hace necesario profundizar la formación de los analistas para el cumplimiento y defensa judicial en materia de acciones de tutela con el objetivo de encontrar herramientas procesales para cada caso particular.
2. Secretaria técnica de Defensa Judicial: Es fundamental en la defensa técnica de la entidad capacitar al Secretario Técnico en cada uno de los temas del manual de reconocimiento, así como el de defensa judicial con los temas que han sido modificados en el contexto de las prestaciones económicas.
3. Fomento en la cultura de calidad: En observancia al plan de acción y la consecución de sus fines se ha difundido al interior de la entidad una cultura de calidad orientada hacia dos puntos:

- Retroalimentación y difusión entre coordinadores, analistas y revisores de los temas y asuntos implementados a través del plan de acción.
- Mejoramiento continuo e individual por parte de cada analista y revisor al momento de adoptarse las decisiones definitivas dentro de cada caso particular.

De acuerdo a los anteriores parámetros, resulta necesario integrar los resultados de las nuevas actividades con el plan de acción inicial con fundamento en las siguientes consideraciones:

1. Es una necesidad para el plan de acción la obtención de datos consolidados y estandarizados que permitan medir el impacto de los resultados obtenidos con esta fase complementaria.
2. Colpensiones desarrolla su objetivo y misión a través de procesos relacionados entre si, razón por la cual, la aparición de elementos nuevos en un área impacta en general la adecuación de otros procesos. Por ejemplo la correcta verificación de requisitos documentales (formatos de reconocimiento), al inicio del trámite para la obtención de una prestación económica, conlleva a una decisión conforme a derecho y con el respectivo mérito probatorio.
3. La ejecución de la fase 1, consistente en el plan de acción inicial para el mejoramiento y calidad de actos administrativos, a través de actividades, estrategias y productos, complementa el objetivo de la fase 2 que consiste en dar alcance y profundizar el plan de acción inicial a través de las nuevas estrategias ya referenciadas, debido a que persigue los mismos efectos de mejoramiento sobre los nuevos elementos que integran el plan de calidad.

Con el fin de integrar dentro del plan de acción el nuevo alcance justificado y descrito anteriormente están implementando los siguientes tópicos:

1. Medición y control de la producción:

Con el fin de obtener una retroalimentación acerca del comportamiento del plan de calidad, con el fin de detectar los errores del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas, tanto tecnológicos como de contenido (fondo y de forma), está en proceso la implementación de dos nuevas herramientas de control: (i) Formulario dinámico general de prestaciones, que permite controlar la producción de cada analista con inconsistencias y fundamentos de devolución del

proyecto de acto administrativo por parte del respectivo revisor y (ii) Formulario de errores de Cromasoft, con el que se pretende hacer un seguimiento a las inconsistencias presentadas por el aplicativo en el momento de del ingreso de información y su correspondiente decisión.

a. Formulario Dinámico General de Prestaciones

Tiene como propósito hacer un seguimiento a la calidad de los actos administrativos que se reconocen de manera manual. Su diligenciamiento está a cargo de los revisores, quienes alimentarán los errores y toda la información relacionada con el caso a decidir por parte de los analistas. Esto permitirá tener diferentes parámetros para presentar informes de seguimiento y de mejora tanto al interior de la entidad, como los que requieran los entes de control.

El cargue de este formulario es realizado en línea a través del aplicativo “google drive”, los parámetros respecto de los cuales se pueden sacar informes, están detallados en el Cuadro 1 de esta sección, en la que se detalla el contenido del formulario. (Ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Formulario Dinámico General de Prestaciones**

ESTADISTICAS PORCENTUALES Y EVIDENCIA DE ERRORES	
TEMA	DESCRIPCION
Coordinadores – Analistas	Individualización del coordinador y el analista
Verificación tutela	Examen tutela dentro del trámite de reconocimiento
Tipo de radicado	día a día – represa
Documento identidad	Documentos beneficiarios, solicitante
Riesgo	Invalidez, vejez, sobrevivientes, apelaciones, auxilio funerario
Instancia	Proceso ordinario- reconocimiento primera vez o nuevo estudio, cumplimiento proceso ordinario, reposición, queja, revocatoria directa.  Categorización de cada recurso con el fin de determinar si existió un error o corresponde a nuevos elementos

ESTADISTICAS PORCENTUALES Y EVIDENCIA DE ERRORES	
TEMA	DESCRIPCION
	probatorios.
Tipo de liquidación	Reconocimiento, Reliquidación o retroactivo
Tiempos cotización	Públicos, Privados, mixtos
Novedad de Retiro	Activo - retirado
Tipo de Financiación	Titulo Pensional, Bono Tipo B, Bono Tipo T, bono con calculo, cuota parte pensional, ley 549 de 1999 y conmutada
Estado	Concediendo, negando, devolución (error formal o material)
Remisión a Vicepresidencia Jurídica Gerencia De Defensa Judicial.	Si se requiere iniciar acción judicial

b. Formulario de errores Cromasoft

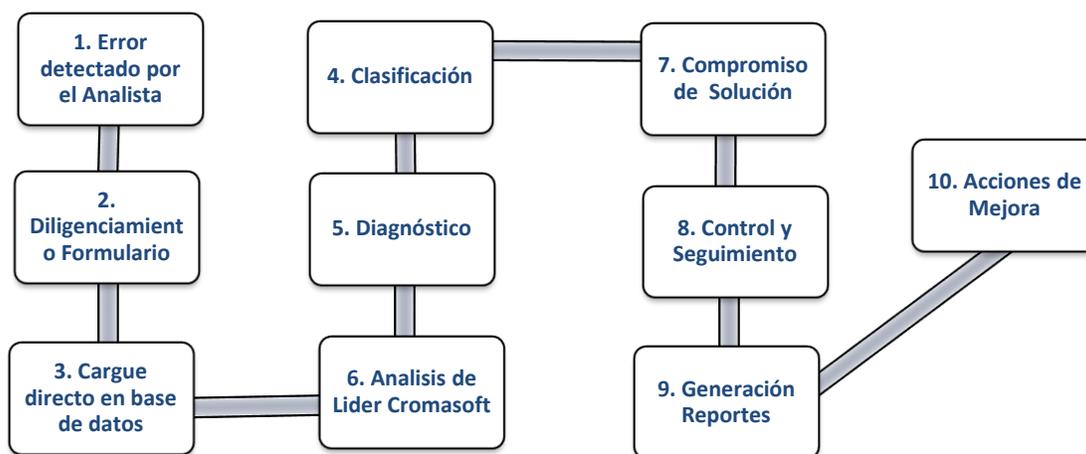
Este formulario es una herramienta de mejoramiento con la cual se completa la función del formulario anterior, integrando la parte de contenido de los actos administrativos con el monitoreo al comportamiento de los errores que se presentan en el aplicativo de reconocimiento, en los casos en que el proceso de reconocimiento se adelanta de manera manual. La secuencia que se sigue para la construcción de este formulario, manejado en línea con el aplicativo “google drive”, es el siguiente:

1. El analista encuentra el error en el sistema Cromasoft al momento de ingresar la información de la prestación económica.
2. El analista procede a diligenciar el formulario, indicando los datos del caso y el tipo de error presentado, clasificandolo en: crítico (no permite continuar), mayor (permite continuar pero se debe corregir), menor (formales aritméticos) o de mejora (control de cambios o no realiza los cambios requeridos).
3. El Lider de Cromasoft hace un diagnóstico y determina si el error fue generado al cargar la información por el analista, es un error que involucra a otras áreas de Colpensiones o se trata de un error funcional del aplicativo (RF).

4. Finalmente tanto el Líder de Cromasoft como el Líder del Grupo de Control de Seguimiento generan un consolidado diario del estado de los errores presentados, indicando los casos pendientes por resolver (por responsable), los ejecutados y los que requieran una retroalimentación a los analistas.
5. Mensualmente se hará un análisis de la tipología de los errores a fin de tomar las medidas necesarias para implementar los correctivos respectivos.

En este orden de ideas, el Esquema 1 presenta el trámite para diligenciar el Formulario de errores Cromasoft y su retroalimentación (Ver Capítulo 4.2 – Esquema 1)

**Capítulo 4.2 – Esquema 1. Formulario de errores Cromasoft**



En conclusión, los beneficios de la utilización de estos formularios pueden sintetizarse en:

1. Mejorar, detectar y verificar las razones de fondo y forma por las cuales los actos administrativos son devueltos a los analistas, dentro del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas
2. Generar estadísticas para la retroalimentación de los asuntos objetos de mejoramiento continuo, por diferentes aspectos, dentro de los cuales vale la pena destacar el seguimiento a los recursos de reposición y de apelación, discriminando las modificaciones que se dieron por errores internos de la Administradora, de las que se surtieron por presentación de nuevos elementos probatorios.

#### 4.2.3. Actividades del plan de acción y su alcance

Las actividades que fortalecen el plan de acción inicialmente propuesto son:

- Capacitación del Manual de Tutelas a los abogados externos e internos de la entidad.
- Capacitación al secretario técnico del Comité de Conciliación, acerca de las modificaciones en el manual de reconocimiento y defensa judicial
- Elaboración de manual práctico: ABECÉ detallado por tipología de prestación económica con descripción detallada para avanzar los casos en el aplicativo Cromasoft.
- Verificación de los documentos de radicación de prestaciones económicas.

#### 4.2.4. Productos

Como productos previstos del Alcance del plan de acción se tienen:

- Formulario de errores de Cromasoft.
- Formulario Dinámico General de Prestaciones
- Manual de Tutelas
- Jornadas de Capacitación

#### 4.2.5. Cronograma

Finalmente, el Cuadro 2 presenta el cronograma de implementación del plan de acción de calidad, así como el del nuevo alcance del plan que adelanta Colpensiones (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 2).

**Capítulo 4.2 - Cuadro 2. 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	Revisado en implementación	
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 en Bizagi y Acto Administrativo, a todos los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, para un total de 529 personas	Capacitaciones
Capacitaciones Funcionarios de la VP. Jurídica	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En curso	
Capacitaciones Abogados Externos	Feb-Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso	
Comité de Seguimiento	Abril-2014	VP. Jurídica y VP.	En curso	

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Producto
		Beneficios		
Formulario de errores de Cromasoft.	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En revisión	Formulario
Formulario Dinámico General de Prestaciones.	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En revisión	Formulario
Manual de Tutelas	Marzo-2014	G.N. de Doctrina	En curso	
Capacitación Tutelas y Secretaria Técnica Comité de Conciliación	Feb-2014	G.N. de Doctrina	En curso	

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

### 5.1. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de reconocimiento de pensiones

Es importante iniciar retomando la evolución de entregas de expedientes pensionales por parte del ISS en Liquidación tal como se ha presentado en los informes anteriores. En ese sentido Colpensiones ha presentado proyecciones y metas bajo 6 escenarios, pero en el presente se agrega el escenario 7 completo en consideración a las nuevas entregas que se realizaron durante enero 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 26.351.
- 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 37.994 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 54.962.
- 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 57.949.
- 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 58.159.
- 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 65.003.<sup>50</sup>

<sup>50</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.

- Escenario 7: corresponde a los 331.157 expedientes entregados por el ISS en Liquidación al 31 de Enero de 2014, con un total de 207.387 (198.702 + 8.685 nuevas) solicitudes de las cuales se encuentran pendientes 73.014.<sup>51</sup>

El Cuadro 1 de esta sección presenta el resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 31 de enero de 2014, para los escenarios mencionados. (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 1)

**Capítulo 5.1 - Cuadro 1. Resumen de la evolución del ingreso de ISS pendientes por resolver y atención de Colpensiones con corte al 31 de Enero de 2014**

Ingresos de expedientes		Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6	Escenario 7
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							8.685
<b>Totales de expedientes a resolver</b>		98.967	140.738	180.905	189.894	190.104	198.702	207.387
Resueltas Grupo 1.		28.045	38.558	46.899	48.569	48.569	49.805	50.084
Resueltas Grupo 2.		8.475	10.281	10.980	11.269	11.269	11.341	11.357
Resueltas Grupo 3.		10.873	13.829	14.179	14.503	14.503	14.599	14.610
Resueltas Grupo 4.		25.223	40.076	53.886	57.604	57.604	57.954	58.322
<b>Subtotal</b>		<b>72.616</b>	<b>102.744</b>	<b>125.944</b>	<b>131.945</b>	<b>131.945</b>	<b>133.699</b>	<b>134.373</b>
Pendientes Grupo 1.		170	272	413	409	440	1.775	4.242
Pendientes Grupo 2.		673	796	854	878	887	1.017	1.141
Pendientes Grupo 3.		1.777	2.163	2.219	2.247	2.256	2.444	2.572
Pendientes Grupo 4.		23.731	34.763	51.476	54.415	54.576	59.767	65.059
<b>Subtotal</b>		<b>26.351</b>	<b>37.994</b>	<b>54.962</b>	<b>57.949</b>	<b>58.159</b>	<b>65.003</b>	<b>73.014</b>

<sup>51</sup> Ibídem

Esta sección presenta los resultados del escenario 6. Se omiten los avances de los escenarios 1, 2, 3, 4 y 5, toda vez que por el fenómeno del aumento de expedientes sus datos se encuentran contenidos en el escenarios 6.

#### 5.1.1. Escenario 1 – 98.967

Como se dijo en el IP6<sup>52</sup> *“Resulta importante resaltar que hasta el 31 de diciembre Colpensiones había resuelto 126.126 expedientes de la represa con posterioridad a la expedición del Auto 110, lo que significa que si no hubiesen habido entregas posteriores por parte del ISS en L. la totalidad de las decisiones sobre los expedientes de este escenario hubieran sido concluidos a inicios del mes de diciembre de 2013, lo que significa que a esta fecha esa herencia del ISS ya se habría resuelto con suficiencia.*

*A partir de este informe y considerando que Colpensiones ya decidió al 31 de diciembre de 2013 un número superior (126.126 decisiones) al del total del inventario inicial (98.967 expedientes), se propone que las metas del Escenario 1 sean las del escenario 5 de este informe. Es decir, si en nuevas entregas que realice el ISS en L. aparecen nuevas solicitudes del grupo 1, estas tienen prioridad sobre las solicitudes pendientes del grupo 2, 3 y 4 de cualquiera de los escenarios. Lo anterior dado que los pocos expedientes pendientes por decidir del escenario 1 se encuentran incluidos en la totalidad de trámites pendientes de los demás escenarios, y no tienen una prioridad diferente a las que se ha establecido la H. Corte.”* En conclusión como se mencionó en ese informe las metas para terminar cada grupo serán coherentes con las del escenario más reciente.

#### 5.1.2. Escenario 6 – 198.702

En este escenario se incluyen los expedientes entregados por el ISS en liquidación hasta el 31 de diciembre de 2013 para un total de 207.548 solicitudes pendientes a partir de la expedición del Auto 110.

El avance a 31 de enero para el escenario completo es del 67,29%, el cual esta discriminado por 133.699 solicitudes resueltas y 65.003 solicitudes pendientes. Así el avance del Grupo I es de 49.805 solicitudes resueltas y 1.775 pendientes. El desagregado de las solicitudes pendientes de

---

<sup>52</sup> Ver IP6, página 67

este grupo es de 301 personas mayores de 74 años, 99 personas con solicitud de pensión de invalidez, 722 para personas con cotizaciones entre 1 y 1,5 SMMLV, 389 sobrevivientes, 143 beneficiarios de subsidio a la cotización y 121 personas sin información. (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

Para el Grupo II el avance es del 91,77% con 11.341 solicitudes resueltas y 1.017 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 670 para personas con cotizaciones entre 1,5 y 3 SMMLV y 347 para sobrevivientes con una pensión entre 1,5 y 3 SMMLV. El Grupo III tuvo un avance del 85,66% con 14.599 solicitudes resueltas y 2.444 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 1.446 para personas con cotizaciones mayores a 3 SMMLV y 998 solicitudes de sobrevivientes. . (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

Finalmente, el avance para el Grupo IV es del 49,23% con 57.954 solicitudes resueltas y 59.767 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 51.402 para personas con solicitud de reliquidación, 3.500 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva y 4.865 para personas con solicitud de auxilios funerarios. . (Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Trámite de solicitudes por grupos priorizados según el Auto 182 de 2013 para el Escenario 6 - Corte al 31 de enero de 2014**

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

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Avance	
<b>TOTAL</b>	<b>198.702</b>	<b>133.699</b>	<b>65.003</b>	<b>67,29%</b>	
<b>Grupo 1</b>	<b>51.580</b>	<b>49.805</b>	<b>1.775</b>	<b>96,56%</b>	<b>Feb. 23</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>12.358</b>	<b>11.341</b>	<b>1.017</b>	<b>91,77%</b>	<b>Mar. 28</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>17.043</b>	<b>14.599</b>	<b>2.444</b>	<b>85,66%</b>	<b>Mar. 28</b>
<b>Grupo 4 (corriente)</b>	<b>117.721</b>	<b>57.954</b>	<b>59.767</b>	<b>49,23%</b>	<b>Jul. 31</b>

### Panel B – Detalle por grupos vulnerables

Población	Inventario Inicial	Corte Ene. 31/2014			Semana de Terminación
		Resueltas	Pendientes	Avance	
<b>Grupo 1</b>					
Mayores de 74 años	4.681	4.380	301	93,57%	Feb. 23
Invalidez	4.209	4.110	99	97,65%	Feb. 23
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	22.851	22.129	722	96,84%	Feb. 23
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.974	13.585	389	97,22%	Feb. 23
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1.111	968	143	87,13%	Feb. 23
Sin Información	4.754	4.633	121	97,45%	Feb. 23
<b>Total Grupo 1</b>	<b>51.580</b>	<b>49.805</b>	<b>1.775</b>	<b>96,56%</b>	
<b>Grupo 2</b>					
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.273	7.603	670	91,90%	Mar. 28
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.085	3.738	347	91,51%	Mar. 28
<b>Total Grupo 2</b>	<b>12.358</b>	<b>11.341</b>	<b>1.017</b>	<b>91,77%</b>	
<b>Grupo 3</b>					
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.348	9.902	1.446	87,26%	Mar. 28
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	4.697	998	82,48%	Mar. 28
<b>Total Grupo 3</b>	<b>17.043</b>	<b>14.599</b>	<b>2.444</b>	<b>85,66%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>					
Reliquidaciones	96.793	45.391	51.402	46,89%	Jul. 31
Indemnizaciones Sustitutivas	15.887	12.387	3.500	77,97%	Mar. 28
Auxilios Funerarios	5.041	176	4.865	3,49%	Mar. 28
<b>Total Grupo 4</b>	<b>117.721</b>	<b>57.954</b>	<b>59.767</b>	<b>49,23%</b>	

Al consolidar los tres primeros grupos prioritarios se observa que de un total de 80.981 solicitudes se han resuelto 75.475 de ellas, lo que significa un avance del 93,5%. El 6,47% restante, aún no se ha podido cumplir debido a su reciente entrega durante el mes de diciembre o algunos de ellos

son casos “difíciles” que requieren la consecución de pruebas, o, otros, están en procesos internos de resolución que por su complejidad han requerido procedimientos especiales. En todo caso en adelante se explica en detalle lo que sucede en cada grupo(Ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3)

**Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Consolidado grupos 1, 2 y 3**

	<b>Decisiones</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>Avance</b>
Grupo 1	49.805	51.580	96,56%
Grupo 2	11.341	12.358	91,77%
Grupo 3	14.599	17.043	85,66%
<b>Total</b>	<b>75.745</b>	<b>80.981</b>	<b>93,53%</b>

Igualmente durante todo el mes de enero influyó en el 6,47% faltante, que como quiera que al 31 de diciembre la protección constitucional con efectos “inter comunis” de suspensión de las sanciones por desacato de tutelas se terminó, la entidad se vio en la necesidad de reorientar parte de su producción a la atención prioritaria de las tutelas que tenían sanciones, con el fin de evitar la imposición de estas medidas coercitivas contra los funcionarios de la entidad. Sobre estas problemáticas se amplía la explicación con detalle más adelante.

Ahora bien, y en relación con el avance para el Grupo 4, este es del 49,23% con 57.954 solicitudes resueltas y 59.767 solicitudes pendientes. La desagregación de las solicitudes pendientes es de 51.402 para personas con solicitud de reliquidación, 3.500 para personas con solicitud de indemnización sustitutiva y 4.865 para personas con solicitud de auxilios funerarios.

Por otro lado, sobre los casos pendientes de resolver del Grupo 1, 2 y 3 del escenario 6 que contienen una petición de reconocimiento, y que no se ha emitido acto administrativo definitivo debido a que en su mayoría, carecen de completitud documental para decidir y/o a que presentan una mayor complejidad, se tiene que a corte de 31 de enero de 2014 del Grupo 1 .175, 1.017 del Grupo 2 y 2.444 del Grupo 3.

En relación con los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte, se han generado avances, sin embargo es pertinente mencionar que a corte 31 de enero de 2014 dicha cifras presentan un

incremento en relación con el IP6<sup>53</sup> en tanto han ingresado nuevos expedientes de represa provenientes del ISS en L.

Así las cosas, al 31 de enero de 2014, se encuentran pendientes por decisión 1.775 solicitudes del grupo 1; 1.017 del grupo 2; y 2.444 del grupo 3 (ver, Capítulo 5.1 – Cuadro 4).

**Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Saldos Grupos**

Grupo	Saldo
Grupo 1	1775
Grupo 2	1017
Grupo 3	2444

A continuación se informa detalladamente los saldos de los grupos 1, 2 y 3, y se exponen las razones de los mismos:

a. Grupo 1

El saldo del grupo 1 se debe en buena parte al incremento en los últimos meses de los expedientes entregados por el ISS en L., con lo cual, 1.450 se encuentran en trámite de decisión. Sin embargo, está pendientes 325 casos de elevada complejidad, por ejemplo, casos que se encuentran en investigación administrativa, casos que les faltan de documentos, o casos que les falta el expediente, entre otros (ver, Capítulo 5.1 – Cuadro 5).

El saldo del grupo 1 se debe en buena parte al incremento de los expedientes entregados por el ISS en L. en los últimos meses, de los cuales 1.450 se encuentran en trámite de decisión. Sin embargo, 325 casos de elevada complejidad, por ejemplo, casos que se encuentran en investigación administrativa, casos que les faltan de documentos, o casos que les falta el expediente, entre otros.

<sup>53</sup> IP6, Sección 5, Página 74.

### Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Desglose pendientes Grupo 1

Motivos	Casos
En trámite de decisión	1450
Investigaciones Administrativas	6
Falta de documentos	53
Falta de sentencia	138
Falta expediente – ISS	8
Otras Competencias	120
<b>Total pendientes</b>	<b>1.775</b>

Dichas tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. En trámite de decisión: Los casos se encuentran en proceso de decisión y/o depuración por parte de la Vicepresidencia de Prestaciones y Beneficios.
2. 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.
3. Falta de Documentos: Los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes.
4. Falta de Sentencia: Son las sentencias que se identifican en el proceso de depuración de los expedientes sin que se encuentre el fallo ordinario objeto de cumplimiento dentro del mismo.
5. Falta de Expediente ISS: Hace referencia a casos en los que se requiere el expediente pensional del ISS en L, pese a que el asegurado ha radicado algún tipo de solicitud, PQRS o documentación en Colpensiones, no se cuenta con todo el acervo probatorio para decidir de fondo, siendo necesaria la solicitud y traslado del expediente de repesa del ISS.
6. Otras Competencias: Estos casos son los reportados en el proceso de depuración que se realiza por parte de los analistas en el momento de revisar los casos de repesa del ISS en L., estos casos son remitidos a las medas áreas para su trámite.

Como fue mencionado en el IP6<sup>54</sup>, Colpensiones a través de la Gerencia de Defensa Judicial, continúa en la búsqueda de la documentación faltante, contactando directamente con los usuarios, apoderados y/o despachos judiciales, y solicitando alleguen la sentencia o los

<sup>54</sup> IP6, Sección 5, Página 75

documentos necesarios para atender de fondo los casos. Sin embargo esta tarea presenta alta complejidad, toda vez que no es posible ubicar a los solicitantes, o pese a la comunicación efectuada, los solicitantes también carecen de la documentación requerida.

Esta dificultad ha generado la demora en la atención de los casos citados, sin embargo, el proceso de se sigue el proceso de búsqueda de la documentación continúa con el fin de cumplir con lo establecido por la H. Corte.

b. Grupo 2 y 3

La atención del saldo de los grupos 2 y 3 se realizó con el mismo criterio de prioridad del grupo 1. No obstante, en estos grupos no solamente se presentan las mismas situaciones de complejidad de los casos pendientes del grupo 1 y de incremento de los expedientes entregados por el ISS en L., sino que además, a partir de 1 de enero de 2014, Colpensiones decidió orientar la producción hacia la atención de tutelas en instancia de sanción y desacato, debido a la terminación de la protección constitucional.

A continuación se presenta en detalle el estado de los casos pendientes de decisión de los grupos 2 y 3.

En los siguientes cuadros (Capítulo 5.1 - Cuadros 6 y 7) se presenta de manera detallada el estado de las solicitudes pendientes de decisión del grupo 2, del grupo 3, en los que se puede apreciar que del grupo 2, se encuentran pendientes 1.017 casos, 843 están en trámite y 174 presentan algún grado de complejidad. Por su parte, 2.444 casos constituyen el saldo del grupo 3, de éstos, 2.141 se encuentran en proceso de decisión y 303 son casos de difícil solución.

**Capítulo 5.1 – Cuadro 6 Desglose pendientes Grupo 2**

MOTIVOS	CASOS
En trámite de decisión	843
Investigaciones Administrativas	9
Falta de documentos	33
Falta de sentencia	83
Falta expediente – ISS	5
Otras Competencias	44
<b>Total pendientes</b>	<b>1017</b>

### Capítulo 5.1 – Cuadro 7. Desglose pendientes Grupo 3

En trámite de decisión	2141
Investigaciones Administrativas	24
Falta de documentos	71
Falta de sentencia	56
Falta expediente – ISS	25
Otras Competencias	127
<b>Total pendientes</b>	<b>2444</b>

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

De acuerdo a lo solicitado por la H. Corte Constitucional en el Auto 233 de 2013, y a lo reportado en el IP<sup>55</sup>, esta sección presenta la atención mensual de solicitudes pertenecientes a la represa entregada por el ISS.

Según se muestra en el Cuadro 8 de este capítulo, durante el mes de enero de 2014 Colpensiones decidió 8.247 solicitudes, y están pendientes por decidir 73.014. Así el acumulado de decisiones de enero de 2013 a enero de 2014 corresponde a 243.590.

### Capítulo 5.1 – Cuadro 8. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS - Enero 2013 a Enero 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

<sup>55</sup> IP, sección 5.1.3, página 77

Mes	Recibidas ISS en el mes	Decididas en el mes	Por decidir al cierre del mes
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	8.685	8.247	73.014

Por otro lado y desde la comunicación del Auto 110 de 2013, la atención de solicitudes de la repesa 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 10 de este capítulo, Colpensiones atendió durante el mes de enero 1.794 asuntos del Grupo 1, del Grupo 2 se atendieron 825, 2.980 del Grupo 3 y 2.648 del Grupo 4. Lo anterior tal como se puede ver en el Cuadro 10 (Ver Capítulo 5.1 – cuadro 9).

La composición de estos resultados está precedida, como ya se había dicho, de la dificultad para decidir los últimos casos de cada grupo, de la atención prioritaria de sanciones, desacatos, tutelas y otras órdenes judiciales, lo que implica la asignación de recursos con base en estas prioridades.

**Capítulo 5.1 – Cuadro 9. Evolución mensual de la atención de solicitudes de la represa del ISS por grupo de prioridad - Agosto a 31 de Enero de 2014**

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

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014	
		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>73.014</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>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>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>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>65.059</b>

**Panel B- Detalle por grupos vulnerables**

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>Grupo 1</b>							
Mayores de 74 años	4.045	1.085	2.628	8	644	414	934
Invalidez	4.004	1.564	2.147	2	207	131	264
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
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.673	3.640	8.367	108	765	423	841
Beneficiarios de subsidio a la cotización	854	134	661	5	260	142	334
Sin Información	4.661	374	4.140	55	169	55	204

Población	Inventario	Corte Ago. 31		Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014	
		Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes	Resueltas	Pendientes
<b>Grupo 1</b>							
<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>Grupo 2</b>							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.073	320	7.287	943	1.099	443	779
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.075	91	3.982	1.315	727	382	362
<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>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
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	413	5.282	2.618	1.633	635	998
<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>Grupo 4 (corriente)</b>							
Reliquidaciones	92.630	1.636	90.329	6.357	53.118	2.030	55.717
Indemnizaciones Sustitutivas	15.214	1.700	11.550	5.890	3.888	442	3.904
Auxilios Funerarios	4.175	0	4.175	0	5.041	176	5.438
<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>65.059</b>

## 5.2. Estado, metas y avances por grupos priorizados en materia de corrección de historias laborales

A diferencia de lo señalado en los informes anteriores, a partir de ahora se presentarán y analizarán los avances en la corrección de historia laboral en dos frentes: (i) Solicitudes de correcciones de historia laboral radicadas ante Colpensiones (Grupo 0 o día a día); (ii) correcciones de historia laboral asociadas a los trámites de reconocimiento de la represa del ISS. El tercer frente que se trató en los IP anteriores, que se refiere a las solicitudes de los ciudadanos de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS (Represa de corrección de historias laborales entregada por el ISS, cuya corrección no está asociada a reconocimiento), tal como se manifestó en el IP6<sup>56</sup>, a estas se les dio total cumplimiento al cierre del año 2013 por lo tanto consideramos que no es necesario repetirlo para los informes del presente año.

Para el cierre del 31 de enero de 2014 Colpensiones informa a la H. Corte que se efectuó la corrección de 20.885 historias laborales, de las cuales: i) 11.741 fueron radicadas ante Colpensiones; y ii) se procesaron y ajustaron 9.144 historia laborales que aunque no se solicitaron expresamente por un ciudadano, son necesarias para el reconocimiento de las prestaciones sociales.

### 5.2.1. Corrección de Historias Laborales para reconocimiento de la represa del ISS

Como se mencionó al inicio de esta sección, 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. (Ver capítulo 5.2 – cuadro 1). Como se observa, en el mes de enero fueron entregadas 17.444 solicitudes adicionales motivo por el cual al corte del 31 de enero del 2014, el porcentaje de cumplimiento alcanzado corresponde al 96%.

En el presente informe se señala a la H. Corte la corrección del 100% de las historias laborales de los grupos 1, 2 y 3 pertenecientes al escenario 5 (190.104 solicitudes), y durante los primeros días del mes de enero se atendieron las 69 solicitudes que se encontraban pendientes al cierre de diciembre de 2013. Sin embargo, dado que aún se están recibiendo expedientes de la represa por parte del ISS en L., Inicialmente para este mes fueron recibidas 8.598 solicitudes más, de la cuales fueron corregidas 8.050 quedando pendiente 548 para un avance del 99,72% y al cierre del 31 de enero se entregaron adicionalmente 8.846 para un total de de 17.444 casos entregados en enero ,

<sup>56</sup> IP6, Sección 5.2, Cuadro 1, Página 83 y Cuadro 3, Página 89.

quedando pendientes 8.369 solicitudes a las cuales se les dará la celeridad que corresponde para lograr total cumplimiento en el mes de febrero.

### Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Corrección de historias laborales para reconocimiento (Represa) Corte Enero 31 de 2014

#### Panel A – Resumen por Grupos

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
<b>TOTAL</b>	<b>207.548</b>	<b>190.035</b>	<b>17.513</b>	<b>199.179</b>	<b>8.369</b>	<b>96%</b>	
<b>Grupo 1</b>							<b>Feb.28</b>
	<b>54.362</b>	<b>49.000</b>	<b>5.362</b>	<b>51.546</b>	<b>2.816</b>	<b>95%</b>	
<b>Grupo 2</b>							<b>Feb.28</b>
	<b>12.500</b>	<b>12.151</b>	<b>349</b>	<b>12.351</b>	<b>149</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 3</b>							<b>Feb.28</b>
	<b>22.801</b>	<b>20.928</b>	<b>1.873</b>	<b>22.643</b>	<b>158</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							<b>Feb.28</b>
	<b>117.885</b>	<b>107.956</b>	<b>9.929</b>	<b>112.639</b>	<b>5.246</b>	<b>96%</b>	

#### Panel B – Detalle por grupos de vulnerabilidad

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014			Semana de Finalización
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
<b>Grupo 1</b>							<b>Feb.28</b>
Menores de edad*	--	--	--	--	--	--	
Mayores de 74 años	5.391	4.052	1.339	4.761	630	<b>88%</b>	
Invalidez	4.397	4.005	392	4.193	204	<b>95%</b>	
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--	--	--	--	
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses	23.916	21.749	2.167	22.793	1.123	<b>95%</b>	
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	14.480	13.672	808	13.989	491	<b>97%</b>	
Beneficiarios de subsidio a la cotización	1333	859	474	1049	284	<b>79%</b>	
Sin Información	4.845	4.663	182	4.761	84	<b>98%</b>	
<b>Total</b>	<b>54.362</b>	<b>49.000</b>	<b>5.362</b>	<b>51.546</b>	<b>2.816</b>	<b>95%</b>	

Población	Inventario Inicial	Corte Dic. 31		Corte Ene. 31/2014			Semana de Finalización Feb.28
		Corregido	Pendientes	Corregido	Pendientes	Avance	
<b>Grupo 2</b>							
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	8.398	8.078	320	8.263	135	98%	
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.102	4.073	29	4.088	14	100%	
<b>Total</b>	<b>12.500</b>	<b>12.151</b>	<b>349</b>	<b>12.351</b>	<b>149</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 3</b>							
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	11.492	11.058	434	11.334	158	99%	
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	11.309	9.870	1.439	11.309	0	100%	
<b>Total</b>	<b>22.801</b>	<b>20.928</b>	<b>1.873</b>	<b>22.643</b>	<b>158</b>	<b>99%</b>	
<b>Grupo 4 (corriente)</b>							
Reliquidaciones	101.535	92.735	8.800	96.805	4.730	95%	
Indemnizaciones Sustitutivas	16.350	15.221	1.129	15.834	516	97%	
Auxilios Funerarios	---	---	---	---	---	---	
<b>Total</b>	<b>117.885</b>	<b>107.956</b>	<b>9.929</b>	<b>112.639</b>	<b>5.246</b>	<b>96%</b>	

### 5.2.2. 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, lo que permitirá el desarrollo de nuevas estrategias de actualización de las historias de los afiliados que aún no han realizado una solicitud de manera proactiva y atender los procesos diarios con mayor solvencia y dedicación, ofreciendo a nuestra ciudadanía mejores procesos e información cada día más veraz.

La repesa del ISS, que corresponde a la totalidad de los trámites recibidos por parte del ISS, hoy en liquidación, y que ascendían a 165.877 a corte del mes de julio de 2013, se encuentran todos atendidos al 31 de diciembre de 2013, con un cumplimiento del 100%, tal como se reportó en el IP6<sup>57</sup>

<sup>57</sup> IP6, Sección 5.2, Cuadro 3, Página 89

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 207.548 solicitudes, de las cuales estaban pendientes por atender 8.369 al 31 de enero de 2014. Además, se informa al H. Corte que de los 17.444 expedientes de reconocimientos adicionales entregados en el mes por el ISS en L. a la fecha de corte de este informe, se han resuelto 9.144 para un avance total de 96%.

En relación a Colpensiones, se informa a la H. Corte que se han recibido un total de 318.701 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales 25.463 fueron radicadas en el mes de enero de 2014. Durante el mes de enero se atendieron 11.741 correcciones de historia, y al corte de este informe están pendientes de corregir 21.943 solicitudes radicadas ante Colpensiones.

Finalmente, se evidencia a la H. Corte Constitucional que se ha recibido un total de 724.176 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 42.907 en enero de 2014. Adicionalmente, desde su entrada en operación Colpensiones ha resuelto un total de 693.864, quedando pendiente por resolver un total de 30.312 solicitudes al corte. Sólo en enero de 2014 se han atendieron 20.855, para un avance acumulado de 96% al cierre de informe.

El Cuadro 2 (ver Capítulo 5.2 – 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.

**Capítulo 5.2 – Cuadro 2. Evolución mensual de las correcciones de historia laboral  
Enero 2013 a Enero a 2014**

	Saldo Acumulado a Dic. 2012	ene-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
<b>Represa ISS</b>														
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	97.983	19.136	0	0	0	17.455	0	0	0	0	0	0
Total Acumulado recibidas del ISS	63.353	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
Decididas durante el mes	934	4.371	615	866	9.132	12.320	2.832	980	42.236	58.459	33.555	27.892	3.735	0
Por decidir al corte	62.419	58.048	155.416	173.686	164.554	152.234	149.402	165.877	123.641	65.182	31.627	3.735	0	0
<b>Para reconocimiento represa ISS</b>														
Entregadas por el ISS en el mes	0	0	0	0	0	0	0	98.967	41.771	40.167	8.989	0	210	17.444
Total Acumulado recibidas del ISS	0	0	0	0	0	0	0	98.967	140.738	180.905	189.894	189.894	190.104	207.548
Decididas durante el mes	0	0	0	0	0	0	0	36.425	59.215	44.349	33.736	10.032	6.278	9.144
Por decidir al corte	0	0	0	0	0	0	0	62.542	45.098	40.916	16.169	6.137	69	8.369
<b>Colpensiones</b>														
Nuevas Radicaciones en el mes	15.653	23.383	17.716	26.597	22.827	20.665	16.903	30.797	18.663	15.511	25.779	6.588	26.110	25.463
Total Acumulado recibidas del ISS	41.699	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
Decididas durante el mes	1.560	7.954	2.744	3.521	10.357	4.923	4.296	24.689	10.518	20.112	35.436	77.190	81.717	11.741
Por decidir al corte	40.139	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
<b>Total Mensual</b>														
Entregadas en el mes	15.653	23.383	115.699	45.733	22.827	20.665	16.903	147.219	60.434	55.678	34.768	6.588	26.320	42.907
Total Acumulado recibidas	105.052	128.435	244.134	289.867	312.694	333.359	350.262	497.481	557.915	613.593	648.361	654.949	681.269	724.176
Decididas durante el mes	2.494	12.325	3.359	4.387	19.489	17.243	7.128	62.094	111.969	122.920	102.727	115.114	91.730	20.885
Por decidir al corte	102.558	113.616	225.956	267.302	270.640	274.062	283.837	368.962	317.427	250.185	182.226	73.700	8.290	30.312

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

### 5.3. 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 radicada ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0) entre enero de 2013 y el 31 de enero de 2014, atendiendo lo estipulado en el Auto 233 de 2013, y tal como se reportó en los IP4, IP5 e IP6<sup>58</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 enero de 2014 23.072 solicitudes de día a día; presenta un acumulado por resolver de 148.940 y existen 12.881 trámites en procesos de validación previos al reconocimiento. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 1)

---

<sup>58</sup> IP6, Sección 5.3, páginas 92 a 102

**Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Solicitudes prestacionales contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte Enero 31 de 2014**

	Reconocimiento de Prestaciones	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	Cerrados**	TOTAL	En termino	Fuera de término
<b>ago-13</b>													
Decididas	10.742	540	1.568	8.634	14.252	1.217	6.362	2.980	3.693		24.994	11.002	13.992
Pendientes	33.919	1.464	8.441	24.014	59.680	7.329	7.762	44.589			93.599		0
<b>sep-13</b>													
Decididas	9.142	135	728	8.279	10.847	529	5.852	2.383	2.083		19.989	12.908	7.081
Pendientes	32.988	1.914	9.410	21.664	70.699	8.370	7.240	55.089			103.687		0
<b>oct-13</b>													
Decididas	12.063	440	1774	9.849	13.414	866	5.387	3.014	4.147		25.477	11.588	13.889
Pendientes	30.297	2.112	9.372	18.813	85.100	9.060	9.406	66.634			115.397		0
<b>nov-13</b>													
Decididas	9.917	534	1721	7.662	11.291	686	5.446	2.415	2.744	3.383	24.591	9.335	11.873
Pendientes	32.161	2.382	9.603	20.176	97.568	10.155	11.285	38.787	37.341		129.729		0
Tramites en proceso de validación*	9.922	204	1.964	7.754	4.604	50	1.719	1.767	1.068		14.526		
<b>dic-13</b>													
Decididas	8.620	627	1806	6.187	12.449	471	4.315	2.521	4.799	343	21.069	6.986	13.740
Pendientes	36.206	2.494	9.844	23.868	104.718	11.185	12.719	41.347	39.467		140.924		0
Tramites en proceso de validación*	8.019	153	1.463	6.403	3.754	45	1.401	1.460	848		11.773		
<b>Enero 2014</b>													
Decididas	9.483	495	1964	7.024	13.589	185	4.647	7.718	1.039		23.072	6.203	16.869
Pendientes	37.104	2.652	9.369	25.083	111.836	12.558	14.475	42.711	42.092		148.940		
Tramites en proceso de validación*	7.778	185	1.682	5.911	5.103	63	1.903	1.889	1.248		12.881		
<b>TOTAL DECIDIDAS</b>	<b>120.865</b>	<b>7.156</b>	<b>17.467</b>	<b>96.242</b>	<b>147.658</b>	<b>12.402</b>	<b>67.393</b>	<b>30.571</b>	<b>33.566</b>	<b>3.726</b>	<b>268.523</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

\* Corresponden a aquellos casos que requieren etapas previas al proceso de reconocimiento, entre los cuales se encuentran corrección de historia laboral, confirmación de tiempos públicos y edictos emplazatorios. Estas etapas deben surtir una serie de actividades que mínimo corresponden a 30 días a partir de la fecha de creación. Es importante resaltar que no todos estos casos pasarán al proceso de reconocimiento y esto dependerá de la aprobación de las actividades pertinentes.

\*\* Los casos cerrados corresponden a solicitudes identificadas por el Grupo de Calidad, para las cuales ya había decisión con la misma pretensión

En el caso del total de reliquidaciones pendientes se detallan a continuación, mostrando que el 96.76% de las mismas corresponde a recursos y los demás tipos de solicitudes alcanzan el 3.34% representadas por 114 indemnizaciones, 4 solicitudes de pensión de invalidez, 17 de sobrevivientes y 1.269 de vejez. (Ver capítulo 5.3 cuadro 2).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 2. Distribución mensual de las Reliquidaciones Pendientes en el día a día  
Corte al 31 de enero de 2014**

Riesgo	oct-12	nov-12	dic-12	ene-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	Total
Indemnización	3	2	2	1	2	2	1	8	4	17	17	15	28	1	1	10	114
Invalidez							1						1		1	1	4
Sobrevivientes		1			2			2	1	3	2	1	1		1	3	17
Vejez	17	47	75	132	150	231	376	199	4	9	7	4	2	4	5	7	1.269
Recursos	50	108	206	306	360	623	1.277	1.557	1.872	4.619	4.060	5.687	5.998	4.617	4.873	5.723	41.936
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>158</b>	<b>283</b>	<b>439</b>	<b>514</b>	<b>856</b>	<b>1.655</b>	<b>1.766</b>	<b>1.881</b>	<b>4.648</b>	<b>4.086</b>	<b>5.707</b>	<b>6.030</b>	<b>4.622</b>	<b>4.881</b>	<b>5.744</b>	<b>43.340</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

### 5.3.2. Recursos

Respecto del trámite de los recursos presentados por los ciudadanos en contra de las decisiones de reconocimiento de prestaciones pensionales tomadas por Colpensiones el número de decisiones alcanza la cantidad de 56.339, de los cuales el 45.73% corresponde a reliquidaciones, el 39.34% a pensiones de vejez y el restante 14.93% a los demás riesgos. La distribución por riesgos es la siguiente: 25.768 reliquidaciones, 22.169 de vejez, 3.010 de sobrevivientes, 2.739 de invalidez, 1.955 de indemnizaciones y 698 de auxilios funerarios. En el siguiente cuadro se puede ver la producción mensual (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 3).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 3. Distribución mensual de los recursos resueltos en el día a día  
Corte al 31 de enero de 2014**

Mes	Auxilio Funerario	Indemnización	Invalidez	Sobrevivientes	Vejez	Reliquidaciones*	Total
Octubre 2012							-
Noviembre 2012							-
Diciembre 2012		2	6	1	35	26	<b>70</b>
Enero 2013		1	6	1	48	27	<b>83</b>
Febrero 2013	2	9	4	7	117	85	<b>224</b>
Marzo 2013		7	40	19	358	147	<b>571</b>
Abril 2013		49	174	53	481	728	<b>1.485</b>
Mayo 2013	2	87	199	74	1.303	1.705	<b>3.370</b>
Junio 2013	13	128	189	145	1.287	1.521	<b>3.283</b>
Julio 2013	48	267	500	483	3.395	5.416	<b>10.109</b>
Agosto 2013	254	172	257	269	2.028	3.045	<b>6.025</b>
Septiembre 2013	251	83	69	201	1.779	1.806	<b>4.189</b>
Octubre 2013	66	199	199	406	2.144	3.558	<b>6.572</b>
Noviembre 2013	44	171	227	284	1.689	2.457	<b>4.872</b>
Diciembre 2013	13	162	197	409	1.740	4.334	<b>6.855</b>
Enero 31 de 2014	5	618	672	658	5.765	913	<b>8.631</b>
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>1.955</b>	<b>2.739</b>	<b>3.010</b>	<b>22.169</b>	<b>25.768</b>	<b>56.339**</b>

\*En el Cuadro 1 del Capítulo 5.3 este tipo de recursos aparece consolidado con las demás solicitudes de reliquidación.

\*\*Incluye 4.487 recursos de día a día a enero 31 de 2014, sobre los cuales se expide más de un acto administrativo dado que los ciudadanos presentan recursos de reposición y apelación simultáneamente que se deben resolver mediante un acto administrativo cada uno. En el caso del indicador de recursos se toman cédulas únicas.

Uno de los aspectos del 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 tomado este tipo de decisiones. Desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 52.320<sup>59</sup> recursos únicos<sup>60</sup>, de los cuales en 17.528 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial, lo que significa en promedio un 33.5%. (Ver Capítulo 5.3 Cuadro 4)

**Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Distribución mensual de los recursos que generaron cambio de decisión corte al 31 de enero de 2014**

	Acumulado a marzo	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13*	ene-14	Total
Recursos decididos	716	1.160	2.683	2.915	9.245	5613	3.828	6.218	4.715	6.758	8.469	52.320**
Recursos con cambio de decisión	211	331	865	873	2.673	1.728	1.169	1.822	1.525	3.525	2.806	17.528
<b>Porcentaje</b>	<b>29,5%</b>	<b>28,5%</b>	<b>32,2%</b>	<b>30,0%</b>	<b>28,9%</b>	<b>30,8%</b>	<b>30,5%</b>	<b>29,3%</b>	<b>32,3%</b>	<b>52,2%</b>	<b>33,1%</b>	<b>33,5%</b>

\*Para el mes de diciembre se vio afectado el resultado del indicador debido a que se incluyeron recursos para el análisis a través del liquidador automático.

Durante el mes de diciembre de 2013 se logró que después de múltiples validaciones algunos recursos fueran procesados por vía automática, en particular aquellos caso 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%.

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. Sin embargo, sí es una medida aproximada de calidad.

Así mismo a continuación se incluye el detalle por riesgo de los recursos interpuestos por los ciudadanos pendientes de decisión, que alcanzan la cantidad de 86.536<sup>61</sup>, en un 59.86% solicitan

<sup>59</sup> Esta cifra incluye 51.912 recursos de día a día y 408 de repesa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>60</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.

<sup>61</sup> En el IP6 Capítulo 5.3 – cuadro 3 solo se incluyeron únicamente los recursos que no correspondían a una reliquidación por eso el total reportado pasa de 43.350 en ese informe a 86.536 en el actual.

reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 40.14% versan sobre decisiones que han negado las solicitudes realizadas. Desde el punto de vista de los tipos de riesgo sobre lo que se interponen los recursos el 72.98% corresponden a prestaciones de vejez y 27.02% a los demás riesgos (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 4).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 4. Distribución de los recursos pendientes de día a día por tipo de riesgo  
Corte al 31 de enero de 2014**

Estado Trámite	Contra decisión concede prestación pensional							Contra decisión que niega una prestación pensional							Total general
	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Reliquidaciones*	Total Concede	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Reliquidaciones*	Total Niega	
<b>En Término</b>	<b>286</b>	<b>265</b>	<b>563</b>	<b>3.975</b>	<b>862</b>	<b>7391</b>	<b>13.342</b>	<b>126</b>	<b>279</b>	<b>1103</b>	<b>5.700</b>	<b>393</b>	<b>3205</b>	<b>10.806</b>	<b>24.148</b>
1 mes	344	214	534	2.944	966	6762	11.764	164	158	1036	5.717	330	3259	10.664	22.428
2 meses	57	148	329	1.572	799	4277	7.182	42	47	526	2.601	197	2004	5.417	12.599
3 meses	5	47	179	1.074	562	2646	4.513	46	12	210	1.018	51	1018	2.355	6.868
4 meses	13	46	174	1783	775	3856	6.647	11	17	203	1103	72	1017	2.423	9.070
5 meses	16	25	132	1144	197	1588	3102	28	9	123	398	22	425	1005	4.107
6 meses	10	45	37	331	59	1143	1625	19	4	72	209	7	339	650	2.275
7 meses	5	52	38	381	52	948	1476	7	9	65	259	7	337	684	2160
8 meses	6	5	222	175	13	529	950	14	3	31	103		145	296	1246
9 meses	6	5	82	120	9	285	507			21	37		92	150	657
10 meses		3	5	77	2	228	315	4	1	8	29		78	120	435
11 meses		6	5	51	5	150	217	1		3	22		56	82	299
12 meses			5	31	4	69	109			2	8		35	45	154
13 meses				21		36	57	1		2	12		18	33	90
<b>Total vencidos</b>	<b>462</b>	<b>596</b>	<b>1.742</b>	<b>9.704</b>	<b>3.443</b>	<b>22.517</b>	<b>38.464</b>	<b>337</b>	<b>260</b>	<b>2.302</b>	<b>11.516</b>	<b>686</b>	<b>8.823</b>	<b>23.924</b>	<b>62.388</b>
<b>Total general</b>	<b>748</b>	<b>861</b>	<b>2.305</b>	<b>13.679</b>	<b>4.305</b>	<b>29.908</b>	<b>51.806</b>	<b>463</b>	<b>539</b>	<b>3.405</b>	<b>17.216</b>	<b>1.079</b>	<b>12.028</b>	<b>34.730</b>	<b>86.536</b>

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

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

Del total de 430.344<sup>62</sup> solicitudes que han sido radicadas ante Colpensiones hasta el 31 de enero de 2014, el 39.35% corresponden a reconocimientos de prestaciones, y 60.65% a otras solicitudes como auxilios funerarios indemnizaciones y recursos. Del total de 268.523 solicitudes, fueron resueltas 140.429 en término y 124.368 fuera de término. (Ver Capítulo 5.3 – Cuadro 5).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 5. Solicitudes prestacionales radicadas ante Colpensiones por tiempo de contestación - Corte a 31 de Enero**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas			Cerrados	Pendientes por resolver			Clasificación solicitudes fuera de término pendientes por resolver		
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término		Total pendientes	A término	Fuera de Término	<=1 mes	>1 mes y <=3 meses	>3 meses
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>169.358</b>	<b>124.476</b>	<b>71.817</b>	<b>49.048</b>	<b>3.611</b>	<b>44.882</b>	<b>30.797</b>	<b>14.085</b>	<b>3.594</b>	<b>5.526</b>	<b>4.965</b>
Pensión de invalidez	9.993	7.156	4.712	2.444	250	2.837	2.486	351	260	59	32
Pensión de sobrevivientes	28.518	17.467	1.427	16.040	664	11.051	3.084	7.967	1.627	3.317	3.023
Pensión de Vejez	127.236	96.242	65.678	30.564	2.697	30.994	25.227	5.767	1.707	2.150	1.910
<b>Otras solicitudes</b>	<b>260.986</b>	<b>144.047</b>	<b>68.612</b>	<b>75.320</b>	<b>115</b>	<b>116.939</b>	<b>41.664</b>	<b>75.275</b>	<b>12.017</b>	<b>29.305</b>	<b>33.953</b>
Auxilios funerarios	25.023	12.402	2.171	10.231	115	12.621	3.024	9.597	1.483	3.280	4.834
Indemnizaciones	83.771	67.393	53.616	13.777		16.378	14.432	1.946	551	905	490
Recursos	75.171	30.571	5.456	25.115		44.600	13.552	31.048	5.572	13.153	12.323
Reliquidaciones	76.906	33.566	7.369	26.197		43.340	10.656	32.684	4.411	11.967	16.306
<b>TOTAL</b>	<b>430.344</b>	<b>268.523</b>	<b>140.429</b>	<b>124.368</b>	<b>3.726</b>	<b>161.821</b>	<b>72.461</b>	<b>89.360</b>	<b>15.611</b>	<b>34.831</b>	<b>38.918</b>

<sup>62</sup> Conforme con la explicación contenida en la nota 41 del IP6, página 99, para el día 31 de enero de 2014 se registran un acumulado de 430.344 trámites, de los cuales 10.832 corresponden a casos radicados a través de otros trámites y 419.512 a través de solicitudes de reconocimiento propiamente dichas.

El Cuadro 6 de este capítulo 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 89.360 trámites de reconocimiento fuera de término, con corte a 31 de enero de 2014 se tienen 21.943 solicitudes pendientes de corrección de historia laboral fuera de término, y 56.313 PQRS. (Ver Capítulo 5.3 – cuadro 6).

**Capítulo 5.3 – Cuadro 6. Trámites radicados antes de Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 31 de Enero 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	6.929	303	3.420	3.206	3.136	1.097	12.407	10.070	33.639	20.093	13.459
2 meses	2.191	16	1524	651	1.627	359	6.318	6.308	16.803	868	5.984
3 meses	1.294	4	982	308	1.405	97	3.204	3.673	9.673	333	5780
4 meses	1.267	8	959	300	1.593	114	4.197	5.062	12.233	183	5905
5 meses	795	7	510	278	1106	90	2.094	2.361	6.446	183	5304
6 meses	387	3	204	180	455	60	793	1.764	3.459	228	4355
7 meses	270	3	110	157	141	31	875	1434	2.751	55	5157
8 meses	246	4	61	181	28	13	572	816	1.675	0	4987
9 meses	203	2	46	155	28	14	280	456	981	0	1086
10 meses	216		47	169	13	39	129	352	749	0	1276
11 meses	206	1	29	176	9	28	93	227	563	0	1377
12 meses	38		32	6	22	3	50	106	219	0	490
13 meses	43		43		34	1	36	55	169	0	396
14 meses	0								0	0	390
15 meses	0								0	0	367
<b>Total</b>	<b>14.805</b>	<b>351</b>	<b>7.967</b>	<b>5.767</b>	<b>9.597</b>	<b>1.946</b>	<b>31.048</b>	<b>32.684</b>	<b>89.360</b>	<b>21.943</b>	<b>56.313</b>

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

## **6. Otros reclamos, prestaciones o trámites que hacen parte de la congestión (represa) que Colpensiones asumió del ISS**

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

En esta sección se continúa con la presentación de los resultados y la evolución de Colpensiones en la gestión de acciones de tutela.

La labor misional de superar el atraso estructural del régimen de prima media implica la combinación de diferentes estrategias y actividades que permitan una producción que responda de la mejor manera a los miles de usuarios que acuden a mecanismos constitucionales como medio para lograr que se les reconozca un trámite, que, tal como bien lo ha sostenido la H. Corte, no puede constituirse como el idóneo y rutinario para generar una solución a un derecho que debe reconocerse naturalmente por vía administrativa.

De esta manera, en la gestión de tutelas es posible evidenciar que decisiones a nivel de organización (por ejemplo: la creación de grupos de decisión, incremento de planta de personal, implementación de incentivos, reformulación de procesos, gestión de PQRS, entre otros), representan un esfuerzo enorme no solo por cumplir con las metas reportadas a la H. Corte Constitucional sino por consolidar la administración del régimen de prima media a través de una entidad ordenada y con control pleno de los asuntos encomendados.

En este punto es importante informar a la H. Corte Constitucional, que la fase de superación masiva de acciones de tutela está terminando. La producción de respuestas a acciones de tutelas y los respectivos reconocimiento pensionales, cuando hay lugar, responden ahora en su gran mayoría a casos cuya dificultad de solución es directamente proporcional a la complejidad de los hechos que la fundamentan (tales como fallos de tutela que ordenan el cumplimiento de una sentencia judicial que su providencia por ser en abstracto debe analizarse en su integridad, casos en los cuales no se logra ubicar documentos y/o los soportes necesarios para la decisión tales como registros civiles).

Esta fase de mayor complejidad se refleja en este IP7 en la “gestión” de tutelas, de manera que se trata de explicar de entrada que esta circunstancia es un elemento fundamental a la hora de analizar las cifras que se presentan en esta oportunidad.

En este capítulo se muestra (i) el avance en la atención de tutelas durante el mes de enero de 2014; (ii) el avance en la atención de tutelas por grupos priorizados por la H. Corte Constitucional; (iii) las tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión y (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes, y (v) los avances y resultados del plan de acción que se viene implementado.

#### 6.1.1. Avance en la atención de tutelas

El avance de la gestión de tutelas por parte de Colpensiones desde la línea de base de 96.222 tutelas a septiembre de 2013, reporta un total acumulado con corte a 31 de enero de 2014 de 117.697, cifra que comparada con la reportada en el IP <sup>63</sup> (corte a 31 de diciembre de 2013) que fue de 112.949, representa un incremento de 4.748 tutelas notificadas en el mes de enero de 2014.

En el Cuadro 1 de ésta sección se puede ver que el cambio más importante en los segmentos de tutelas con problemáticas asociadas a la identificación y clasificación, consiste en el incremento en 9.617 expedientes del grupo de *“Represa ISS sin grupo identificado”*, hecho que trae como consecuencia la disminución de la cifra de *“sin expediente”* a 25.293. Este fenómeno se debe a que el ISS en L. entrega a Colpensiones expedientes con 3 datos: 1. Causante, 2. Reclamante y 3. Solicitante, de manera que en el proceso de depuración de información de datos de los expedientes entregados por el ISS en L fue posible evidenciar que 9.617 cédulas de tutela registraron un expediente del ISS en modalidad de reclamante y/o solicitante, es decir, que se trata de acciones de tutela con posibilidad de solución de fondo y que actualmente se está en proceso de clasificación de grupo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1)

<sup>63</sup> IP6, Capítulo 6.1 Cuadro 1. Evolución del Número de Tutelas Corte a Enero 8 de 2014. Pág 104

**Capítulo 6.1 – Cuadro 1. Evolución del Número de Tutelas  
Corte a Enero 31 de 2014**

Grupo	Línea de Base	Inventario	Inventario	Inventario	Inventario
		Tutelas Totales- Corte Oct. 31 de 2013	Tutelas Totales- Corte Nov. 30 de 2013 *	Tutelas Totales- Corte Dic. 31 de 2013	Tutelas Totales- Corte Ene. 31 de 2014
Grupo 0	27.752	28.374	29.412	31.803	32.984
Grupo 1	6.660	11.169	11.544	11.965	13.586
Grupo 2	2.266	2.715	2.850	2.986	3.152
Grupo 3	3.036	3.858	4.019	4.195	4.427
Grupo 4	17.797	17.655	18.181	18.740	22.998
Represa ISS sin grupo identificado		3.853	3.744	5.640	15.257
Sin expediente	38.711	35.083	38.284	37.620	25.293
<b>Total general</b>	<b>96.222</b>	<b>102.707</b>	<b>108.034</b>	<b>112.949</b>	<b>117.697</b>

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

En consecuencia, en el IP6<sup>64</sup> se reportó que 5.646 tutelas se encontraban pendientes de clasificación en uno de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional a través de Auto 110 de 2013, ahora este grupo se incrementó hasta alcanzar la cifra de 15.257 pero a su vez disminuyendo a 25.293 tutelas sin expediente, por la razón arriba expuesta. La importancia de este dato radica que en que la problemática de entrega de expedientes pensionales que registran una acción de tutela impacta a Colpensiones en la gestión de las mismas, especialmente en dos “grupos” que se han venido reportando, en los siguientes términos:

1. Tutelas sin expediente. Se trata de acciones de tutela que son notificadas a Colpensiones pero que no se cuenta con el expediente pensional que permita una solución de fondo, de manera que se optó por reportar a la H. Corte Constitucional el estado de avance de este fenómeno con el fin de explicar la razón que fundamenta de manera racional la complejidad de la

<sup>64</sup> Ibídem.

solución de las mismas, pues hasta tanto no se cuente con el expediente la respuesta de fondo al peticionario no es posible.

2. Represa ISS sin grupo identificado. Responde a una realidad de menor complejidad en el sentido de que se trata de acciones de tutela que pueden solucionarse de fondo debido a que se cuenta con el expediente pensional pero que, por razones técnicas de procesamiento de la información, se encuentran en proceso de clasificación en los grupos de prioridad establecido por la H. Corte Constitucional. En este sentido, este grupo de tutelas se reporta por Colpensiones para señalar que existen tutelas que son factibles de cumplir pero que, por dificultades técnicas relativas al procesamiento de la información, se encuentran en proceso de ubicación en alguno de los grupos de la prioridad.

En conclusión, la disminución de tutelas sin expediente de 37.811 a 25.293 permite informar a la H. Corte Constitucional que se redujo en un 38% del contingente de tutelas cuya solución de fondo no era posible por falta de expediente.

Como se observa en el Cuadro 2 el comportamiento del número de tutelas se ha mantenido en una constante baja a favor de Colpensiones. En este orden de ideas, en materia de tutelas en etapa de sanción se partió de una línea de base de 7.043 de las cuales se atendieron en noviembre de 2013 un total de 4.251, 878 en el mes de octubre de 2013, 1013 en el mes de noviembre de 2013, 506 en diciembre de 2013 y 928 para el mes de enero de 2014. Esto permite concluir en primer lugar que desde que se inició con el plan de atención de tutelas en el mes de septiembre del año 2013 se han gestionado de tal manera que de las 7.403 sanciones como línea de base a septiembre de 2013 actualmente con corte a 31 de enero de 2014 sólo quedan 1.363, teniendo en cuenta que sólo se han notificado a Colpensiones 251 nuevas sanciones de tutela en este periodo de tiempo, lo cual permite concluir un gran avance de la entidad en esta materia. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 2. Comportamiento del Número de Tutelas  
Corte a Enero 31 de 2014**

Instancia / Grupo	Línea de Base	Septiembre de 2013		Octubre de 2013			Noviembre de 2013*			Diciembre de 2013			Enero de 2014		
		Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo	Tutelas Notificadas (+)	Tutelas Atendidas (-)	Saldo
Sanción	7.403	4.251	3.152	39	878	2.313	58	1.013	1.964	50	506	1.945	104	928	1.363
Desacato	42.096	11.250	30.846	1.016	9.412	22.450	627	7.383	16.633	752	3.503	14.843	740	5.043	11.532
Tutelas	46.723	3.285	43.438	5.430	15.502	33.366	4.642	9.896	26.567	4.113	4.947	24.335	3.904	9.165	17.840
<b>Total General</b>	<b>96.222</b>	<b>18.786</b>	<b>77.436</b>	<b>6.485</b>	<b>25.792</b>	<b>58.129</b>	<b>5.327</b>	<b>18.292</b>	<b>45.164</b>	<b>4.915</b>	<b>8.956</b>	<b>41.123</b>	<b>4.748</b>	<b>15.136</b>	<b>30.735</b>

Nota: La dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que, si bien no afectan los saldos totales, si modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente.

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

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

En consecuencia, el Cuadro 2 confirma la constante disminución en las tutelas notificadas a Colpensiones lo cual responde al hecho de que el nivel de producción de actos administrativos de fondo frente a las acciones de tutela ha sido importante y refleja resultados positivos tanto para la ciudadanía como para la entidad. En este sentido, es relevante tener en cuenta que se notificaron a Colpensiones 6.485 nuevas tutelas en el mes de octubre de 2013, 5.327 en el mes de noviembre de 2013, 4.915 en el mes de diciembre de 2013 y 4.748 en el mes de enero de 2014. (Ver Capitulo 6.1 – Cuadro 2)

De manera que la eficacia en la gestión de tutelas viene asociada por tres tópicos importantes (i) incremento en la calidad de las respuestas debido a que la respuesta debe ser de fondo y motivada, pues de lo contrario no se declara el hecho superado por parte del juez constitucional (ii) la disminución progresiva de la cantidad de acciones de tutela que se notifican a Colpensiones desde el mes de septiembre de 2013 y, finalmente, (iii) se continúa con la incertidumbre respecto de un universo cierto de solicitudes pensionales radicadas en el ISS que se encuentren sin solución de fondo y no reportadas a Colpensiones, lo cual se convierte en un factor decisivo al momento de evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión de tutelas en la medida que se trata de una problemática sin un universo cierto y definido que permita determinar tiempos de solución definitiva.

#### 6.1.2. Avance en la atención de tutelas por grupos priorizados por la H. Corte Constitucional

Como se observa el Cuadro 3 presenta la atención mensual de tutelas con corte al 31 de enero de 2014, por grupos de prioridad (Panel A) y su respectiva etapa procesal (Panel B y C). El avance en la gestión de tutelas ha sido de gran importancia, el dato acumulado de atención total de tutelas desde el mes de septiembre de 2013 hasta el 31 de enero de 2014, asciende a 86.962 tutelas gestionadas por Colpensiones. En el mes de enero de 2014 se atendieron 2.156 tutelas de día a día o grupo 0 (tramites Colpensiones) para un total acumulado de 29.763 tutelas. Para la represa del ISS, se atendió 825 del grupo 1 para un acumulado en ese grupo de 11.535; 268 del grupo 2 para un acumulado de 2.829; 681 del grupo 3 para un acumulado en ese grupo de 3.828; 3.913 del grupo 4 para un acumulado de 14.851; 1.727 del grupo de represa ISS sin clasificar para un acumulado de 11.719 y, finalmente, 5.566 del grupo de tutelas reportado como tutelas sin expediente para un acumulado de 12.432 tutelas atendidas para esa clasificación. Es importante aclarar que la atención de estas últimas tutelas fue posible debido a que la naturaleza de la pretensión permite una solución de fondo sin contar con el expediente o en otros casos se

recurrió al ciudadano y a los despachos judiciales con el fin de acceder a documentos indispensables para la decisión. El resumen de todo lo anterior es que sólo en el mes de enero Colpensiones atendió de manera efectiva 15.136 tutelas. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3, paneles A y B)

Como se observa en el Panel C del Cuadro 3 se evidencia que de un total acumulado de 117.697 tutelas queda un saldo pendiente por atender equivalente a 30.735 tutelas de las cuales corresponden a 3.221 grupo 0, es decir, trámites de Colpensiones; 2.051 grupo 1; 323 grupo 2; 599 del grupo 3; 8.147 del grupo 4; 3.538 del grupo represa ISS sin clasificar y, finalmente, 12.856 tutelas que no registran expediente. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3, Panel C)

Es en este punto donde se considera fundamental informar a la H. Corte que la atención de tutelas implicó una evolución que permitió, en una primera etapa, soluciones masivas en el sentido de que se contaba con la información suficiente para proferir una respuesta de fondo a una gran cantidad de peticiones con acción de tutela, sin embargo, es importante considerar que el nivel de complejidad de las peticiones que van quedando representan un incremento progresivo de en los tiempos de atención, por que como ya se había dicho, en algunos casos la consecución de documentos para cumplir una sentencia judicial cuyo cumplimiento se ordena por fallo de tutela es de una gran complejidad, tanto por el trámite de desarchivo frente a los Despacho Judiciales (aspecto que el Auto 320 de 2013 ya analiza y establece un camino), como por el aporte de parte del ciudadano de documentos indispensables para la decisión administrativa de cumplimiento de fallo judicial o como puede ser el caso de registros civiles de menores de edad en prestaciones de incrementos pensionales (Decreto 758 de 1990).

Ahora bien, es igualmente importante señalar que la H. Corte Constitucional en el ordinal 5° de la primera orden del Auto 320 de 2014 se constituye en una herramienta fundamental e imprescindible para la superación de ésta problemática, pues como se puede observar en el cuadro 4 una de las pretensiones que registra una gran cantidad de acciones de tutela es la que corresponde a cumplimiento de sentencia.

Finalmente, teniendo en cuenta el llamado de la H. Corte Constitucional en relación con los datos de cumplimiento de fallos de tutela que corresponde al ISS reportados por Colpensiones en el IP5<sup>65</sup>, específicamente en relación con un dato de 642 y 21.266 tutelas es pertinente la siguiente explicación:

---

<sup>65</sup> Ver fundamento jurídico 32 Auto 320 de 2014 Corte Constitucional. En este fundamento jurídico se señala un reporte confuso sobre el acumulado de sentencias de tutela dictadas en contra del ISS que no han sido clasificadas en grupos de

1. En el IP6 se presentó a la H. Corte Constitucional un nuevo cuadro en el que se detallan tutelas provenientes del ISS y tutelas del día a día de Colpensiones, que no se había presentado en los IP anteriores<sup>66</sup>.
2. El dato presentado por Colpensiones correspondiente a 642 tutelas y a 21.266 tutelas sin expediente tiene la siguiente explicación: En el IP5 (Pág 64 cuadro 36) se señala 21.266 tutelas sin expediente pensional, mientras que el dato de 642 se trata de tutelas que si tienen expediente pero que en su momento no se habían clasificado en los grupos de prioridad del Auto 110 de 2013, en consecuencia, el común denominador de esos dos grupos de tutelas consiste en la imposibilidad de clasificar en los grupos de prioridad del Auto 110 de 2013, con la diferencia en las tutelas sin expediente que se trata de tutelas a las que les falta el expediente pensional que contiene los documentos requeridos para decidir. Esta diferencia se explicó en la sección.
3. En el IP5 en el cuadro 36 se señala: i) Un total de tutelas sin expediente de 37.811 acumuladas, ii) se atendieron 15.727, y iii) quedan pendientes 22.084, este incremento se explica por la entrada constante de tutelas ISS.

En el Cuadro 3 se puede ver, con fechas actualizadas y con la aclaración del título de las filas que generaron la confusión para la H. Corte, como ya está identificado de una manera más precisa las tutelas que se clasifican como de Colpensiones, las de la Represa del ISS (con y sin grupo identificado), y las que no tienen expediente. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

---

prioridad, pues en cuadro 36 del IP5 entrega dos datos diversos. El primero alusivo a 642 tutelas y el otro a 21.266 (pág 85 IP5).

<sup>66</sup> IP6, Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas desde septiembre 1 de 2013 hasta el 8 de enero de 2014, página 108.

Capítulo 6.1 – Cuadro 3. Atención mensual de tutelas desde septiembre 1 de 2013 hasta el 31 de enero de 2014

Panel A. Atención mensual de tutelas por grupo de prioridad

Grupo	Atendidas Sep.	Atendidas Oct.	Atendidas Nov.*	Atendidas Dic.	Atendidas Ene. 2014	Total atendidas	Total por atender	TOTAL TUTELAS
Grupo 0 - Día a día de Colpensiones	7.566	15.246	3.113	1.387	2156	29.763	3.221	32.984
Grupo 1	4.458	3.738	1.945	450	825	11.535	2.051	13.586
Grupo 2	320	396	1.543	267	268	2.829	323	3.152
Grupo 3	554	649	1.100	853	681	3.828	599	4.427
Grupo 4 (Corriente)	2.071	1.462	4.394	2.535	3.913	14.851	8.147	22.998
Represa ISS sin grupo identificado	1.532	1.144	441	260	1727	11.719	3.538	15.257
Sin expediente	2.285	3.157	5.756	3.204	5.566	12.437	12.856	25.293
<b>Total general</b>	<b>18.786</b>	<b>25.792</b>	<b>18.292</b>	<b>8.956</b>	<b>15.136</b>	<b>86.962</b>	<b>30.735</b>	<b>117.697</b>

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como “sin grupo identificado” genera cambios en la clasificación de las tutelas que, si bien no cambian los totales, si modifican los inventarios por grupo. Por esta razón, los datos desagregados por no deben agregarse horizontalmente.

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados.

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

Grupo	Tutelas Atendidas en Septiembre				Tutelas Atendidas en Octubre				Tutelas Atendidas en Noviembre				Tutelas Atendidas en Diciembre				Tutelas Atendidas Enero 31 de 2014			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total
Grupo 0	2.024	4.295	1.247	<b>7.566</b>	229	5.779	9.238	<b>15.246</b>	110	1.142	1.861	<b>3.113</b>	37	407	943	<b>1.387</b>	88	516	1552	<b>2.156</b>
Grupo 1	677	3.417	364	<b>4.458</b>	56	906	2.776	<b>3.738</b>	37	584	1.324	<b>1.945</b>	20	133	297	<b>450</b>	54	230	541	<b>825</b>
Grupo 2	75	168	77	<b>320</b>	75	176	145	<b>396</b>	41	780	722	<b>1.543</b>	11	87	169	<b>267</b>	14	86	168	<b>268</b>
Grupo 3	124	316	114	<b>554</b>	48	280	321	<b>649</b>	118	518	464	<b>1.100</b>	37	408	408	<b>853</b>	30	288	363	<b>681</b>
Grupo 4	445	1.236	390	<b>2.071</b>	167	703	592	<b>1.462</b>	399	1.878	2.117	<b>4.394</b>	182	1.251	1.102	<b>2.535</b>	313	1638	1962	<b>3.913</b>
Represa ISS Sin Clasificar	378	970	184	<b>1.532</b>	19	337	788	<b>1.144</b>	38	161	242	<b>441</b>	26	116	118	<b>260</b>	150	704	873	<b>1727</b>
Sin expediente	528	848	909	<b>2.285</b>	284	1231	1.642	<b>3.157</b>	270	2320	3.166	<b>5.756</b>	193	1101	1.910	<b>3.204</b>	279	1581	3.706	<b>5.566</b>
<b>Total general</b>	<b>4.251</b>	<b>11.250</b>	<b>3.285</b>	<b>18.786</b>	<b>878</b>	<b>9.412</b>	<b>15.502</b>	<b>25.792</b>	<b>1.013</b>	<b>7.383</b>	<b>9.896</b>	<b>18.292</b>	<b>506</b>	<b>3.503</b>	<b>4.947</b>	<b>8.956</b>	<b>928</b>	<b>5.043</b>	<b>9.165</b>	<b>15.136</b>

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como "sin grupo identificado" genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por grupo; además, la dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente. Por esta razón, los datos desagregados por grupo y/o por instancia procesal no deben agregarse horizontalmente.

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

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

**Panel C. Tutelas por instancia procesa y grupos de prioridad**

Grupo	Total Tutelas Identificadas				Tutelas pendientes por atender a Ene. 31 de 2014			
	Sanción	Desacato	Tutelas	Total	Sanción	Desacato	Tutelas	Total
Grupo 0	2.814	13.722	16.448	<b>32.984</b>	79	903	2.239	<b>3.221</b>
Grupo 1	1023	6.183	6.380	<b>13.586</b>	81	698	1.272	<b>2.051</b>
Grupo 2	251	1.487	1.414	<b>3.152</b>	22	118	183	<b>323</b>
Grupo 3	373	2.101	1.953	<b>4.427</b>	17	252	330	<b>599</b>
Grupo 4	1.907	10.653	10.438	<b>22.998</b>	350	3.579	4.218	<b>8.147</b>
Represa ISS Sin Clasificar	1503	7.241	6.513	<b>15.257</b>	165	1.606	1.767	<b>3538</b>
Sin expediente	1477	8.238	15.578	<b>25.293</b>	649	4.376	7.831	<b>12.856</b>
<b>Total general</b>	<b>9.348</b>	<b>49.625</b>	<b>58.724</b>	<b>117.697</b>	<b>1.363</b>	<b>11.532</b>	<b>17.840</b>	<b>30.735</b>

Nota: La gestión adelantada para la identificación de los grupos de las tutelas reportadas como “sin grupo identificado” genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por grupo; además, la dinámica producida por los cambios de instancia que presentan las tutelas notificadas en periodos anteriores, genera cambios en la clasificación de las tutelas que modifican los inventarios por instancia procesal. Por esta razón, los datos no deben agregarse horizontalmente. Por esta razón, los datos desagregados por grupo y/o por instancia procesal no deben agregarse horizontalmente.

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

**6.1.3. Tutelas pendientes de solución por tipo de pretensión**

En este punto se informa a la H. Corte Constitucional las tutelas pendientes de cumplimiento por tipo de pretensión y prestación. En consecuencia y de acuerdo a lo informado en el IP6<sup>67</sup>, la gestión de depuración de tutelas no identificadas mantiene su línea de disminución, pues se tenía que (i) para diciembre de 2013 las acciones de tutela con pretensión no identificada ascendían a 4.405 mientras que para el mes de enero de 2014 esta cifra se reduce a 3.612; y (ii) que la mayor

<sup>67</sup> IP6, Cuadro 4. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación Pretensión Nov. 30\* Dic. 31 Ene.

cantidad de tutelas se concentra en peticiones de reconocimiento pensional, que al 31 de enero ascienden a 10.563 peticiones de represa ISS (87.3% del total de tutelas pendientes) y a 1.523 de Colpensiones, frente a las 20.297 y 2.143 que, respectivamente, fueron reportadas al 31 de diciembre de 2013, esta reducción evidente también muestra el avance de la Administradora en la atención de tutelas relacionadas con el reconocimiento de pensiones; (iii) es importante tener en cuenta que la orden dada a los jueces de la República por la H. Corte Constitucional de desarchivo judicial de expedientes en un término de 5 días se constituye en una de las herramientas más importantes de colaboración entre las ramas del poder público debido a que la segunda cifra más alta de tutelas es la que refiere al cumplimiento de sentencias judiciales que asciende a 5.905 con corte a 31 de enero. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación**

Pretensión	Nov. 30*			Dic. 31			Ene. 31/2014		
	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total	Represa ISS	Colpensiones	Total
Pretensión no identificada	5.337	462	5.799	3.789	616	4.405	1.906	470	2.376
Reconocimiento	23.427	1.854	25.281	20.297	2.143	22.440	10.563	1.523	12.086
Historia Laboral	1.839	211	2.050	1.481	259	1.740	1.064	143	1.207
Aportes y Recaudo	250	22	272	146	14	160	141	10	151
Atención al Afiliado	187	23	210	59	10	69	35	2	37
Cobro	55	5	60	39	1	40	30	2	32
Comercial	6		6	1	0	1	6	0	6
Cumplimiento de sentencia	4.430	467	4.897	5.805	562	6.367	5.490	415	5.905
Defensa Judicial	866	57	923	237	14	251	167	4	171
Doctrina	8		8	8	0	8	13	1	14
Gestión Documental	474	41	515	338	39	377	376	36	412
Ingresos y Egresos	290	25	315	254	26	280	179	20	199
Medicina Laboral	495	90	585	474	105	579	884	122	1006
No es competencia de Colpensiones	11	12	23	6	3	9	83	3	86
Nomina	2.476	261	2.737	2.253	278	2.531	1.909	217	2.126
Operaciones	11		11	11	1	12	11	0	11

Pretensión	Nov. 30*			Dic. 31			Ene. 31/2014		
	Represa ISS	Colpension es	Total	Represa ISS	Colpension es	Total	Represa ISS	Colpension es	Total
Servicio Ciudadano	1.366	91	1.457	711	53	764	423	12	435
Talento Humano	15		15	5	0	5	7	0	7
Carta Auto 202				1.001	84	1.085	4227	241	4.468
<b>TOTAL</b>	<b>41.543</b>	<b>3.622</b>	<b>45.164</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>

\*Los datos con corte al 30 de Noviembre presentados en este cuadro, varían respecto a los reportados en el IP5, debido a que durante el mes de diciembre se identificaron 24 casos con problemas en las cédulas reportadas, cuya corrección permitió identificar que se trataba de casos duplicados en la base de datos. Los datos aquí presentados excluyen los casos duplicados

Es importante precisar que los Cuadros 4 y 5 tipifican como pretensión “Carta Auto 202” que son las respuestas enviadas a los Despachos Judiciales por tutelas que no cuentan con información suficiente para determinar su pretensión, accionante, y/o cédula de ciudadanía, de tal manera que los jueces constitucionales presten su colaboración respecto de la consecución de información completa de la tutela que permita su atención integral por parte de Colpensiones.

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

Como se observa en Cuadro 5, la evolución de las respuestas parciales entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014 señala una disminución de 14.318 a 11.149, lo cual se explica por el incremento de las respuestas de fondo con base en los expedientes pensionales y la gestión propia de Colpensiones en la consecución de documentación necesaria para la decisión administrativa. ( Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

Es importante tener en cuenta que la finalidad de estas respuestas parciales es la de informar al juez constitucional que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones necesarias para 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 diciembre de 2013, 10.976 respuestas parciales y, en enero de 2014, 1.891.

En ese mismo sentido, se enviaron 694 respuestas parciales en el mes de diciembre de 2013 y 4.609 en el mes de enero de 2014, relacionadas con cumplimiento de sentencia, es decir, que se trata de tutelas que tienen la sentencia pero no el expediente. Para estos casos la orden de la H. Corte Constitucional, a través de Auto 320 de 2014, de desarchivo judicial en un término no menor a cinco (5) días es fundamental para lograr un avance en este punto. Así mismo, se envió, a 31 de diciembre de 2013, 1.500 respuestas parciales que corresponde a cumplimiento de sentencia en las que no se cuenta ni con la sentencia ni con el expediente, aspecto sobre el cual en el mes de enero de 2014 no se realizó actividad; 117 tutelas en el mes de diciembre de 2013 y 41 en el mes de enero de 2014 relacionadas con solicitud de copias de expedientes y/o resoluciones de reconocimiento; y 1.031 en el mes de diciembre de 2013 y 70 en el mes de enero de 2014 cuya pretensión consiste en un trámite de nómina.

Además, en el mes de diciembre de 2013 se enviaron 1.073 cartas de Auto 202<sup>68</sup> frente a 4.538 correspondientes al mes de enero de 2014. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5.)

**Capítulo 6.1 – Cuadro 5. Tutelas con respuesta parcial**

Pretensión	Dic. 31	Ene. 31
Reconocimiento	10.976	1.891
Cumplimiento de Sentencia	694	4.609
Cumplimiento de Sentencia Sin Sentencia	1.500	
Gestión Documental	117	41
Nómina	1.031	70
Carta Auto 202		4.538
<b>Total general</b>	<b>14.318</b>	<b>11.149</b>

#### 6.1.5. Plan de acción

En este punto se actualizan las cifras reportadas a la H. Corte Constitucional en el IP6 en cuanto que se las actividades realizadas en diciembre continuaron en enero de 2014.

<sup>68</sup> IP6, Capítulo 6.1 – Cuadro 4. Tutelas pendientes por tipo de pretensión y prestación. Página 112

Como se observa en el Cuadro 6, la ejecución del plan de acción para la gestión de tutelas por parte de Colpensiones durante los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014 implicó la combinación de las tres actividades referidas en el IP6<sup>69</sup>, de tal manera que en el mes de diciembre de 2013 frente a tutelas que son atendidas por el grupo día a día de tutelas se gestionaron un total de 6.417, mientras que el grupo de represa de tutelas, gestionó un total de 32.932, para un total en el mes de diciembre de 39.379<sup>70</sup>. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 6)

De otro lado, con corte a 31 de enero de 2014 se gestionaron 12.467 tutelas, que corresponde a inspecciones judiciales realizadas por las autoridades judiciales, por el grupo día a día y 30.039 por el grupo de represa, para un total en el mes de enero de 42.506. 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 de 81.885. (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>Total</b>	<b>81.885</b>

<sup>69</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.*

*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 para que suministre estos datos.*

*3. Gestión de cumplimientos de sentencia ordenados por vía de acción de tutela”.*

<sup>70</sup> Ibídem.

## 6.2. Cumplimiento de sentencias judiciales

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. Esta sección cambia su orden y reporta avances frente a los nuevos requerimientos establecidos por el Auto 320 en su fundamentos jurídico 36. En particular, une el reporte de alistamiento de sentencias con el de reconocimiento de las mismas.

### 6.2.1. Identificación y atención de sentencias ordinarias proferidas en contra del ISS y de Colpensiones.

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

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

De acuerdo con las cuatro entradas reseñadas en el párrafo anterior, el Cuadro 1 de esta sección presenta la totalidad de las sentencias de Colpensiones así como las entregadas como represa ISS y las encontradas en los expedientes de reconocimiento de la represa entregada por el ISS en L. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 1).

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

	Nov. 30	Dic. 31	Ene.31 / 2014
Total sentencias represa ISS	11.052	11.047	11.053
Total sentencias Colpensiones	8.352	8.740	12.856
Total sentencias identificadas a través PQRS <sup>71</sup>	8.645	7.921	6.989
Total sentencias halladas en expedientes ISS	3.258	4.528	5.292
<b>Total</b>	<b>31.307</b>	<b>32.236</b>	<b>37.015</b>

Como se puede observar, el total de sentencias de represa entregadas por el ISS en L., pasó de 11.052 en noviembre de 2013, a 11.047 en diciembre de 2013, y al corte del 31 de enero asciende a 11.053. Esta variación es producto de la depuración de las bases de datos en la que se evidenció un cambio en la pretensión de 6 sentencias por lo cual debieron ser nuevamente incluidas en el universo entregado por ISS en L. a Colpensiones (Para mayor detalle ver Capítulo 6.2 – Cuadro 4).

Adicionalmente, el total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones presenta un aumento de 4.116 sentencias respecto a diciembre de 2013, diferencia que obedece a lo identificado en el reporte de Litigob<sup>72</sup> para el período julio – noviembre de 2013.

Respecto a las sentencias que ingresan por PQRS, producto de la gestión de depuración adelantada por el contratista CYZA<sup>73</sup> se determinó una reducción de este universo de 7.921 a 6.989 sentencias, modificando así nuestra línea base del total de fallos en estudio de seguridad. Es importante aquí anotar que en este momento se encuentran en clasificación e identificación por parte del contratista CYZA 15.426 PQRS y en asignación como posibles PQRS de cumplimiento de sentencia 27.898. Con lo anterior se quiere significar que la cifra reportada en el presente informe de 6.989 PQRS podrá reflejar incremento en los próximos informes.

Finalmente, el número de sentencias que se encuentran dentro de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. a Colpensiones ha aumentado de 4.528 en diciembre de 2013 a 5.292

71 En elIP5 (página 98, cuadro 49) se reportó un total de 8.479 PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad; en el IP6 (página 127cuadro 12) se reportó un total de 9.417 PQRS a 31 de diciembre de 2013 y la misma cifra con corte a 8 de enero de 2014.

72 Litigob, Informe que se presenta a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y en el cual se reporta la totalidad de procesos judiciales notificados a la entidad.

73 Ver sección 6.2.4.3 del presente informe, Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

en enero de 2014, lo que indica que a los fallos identificados por ISS en L., que ascienden a 11.400, deben sumarse las 5.292 sentencias encontradas y sobre las cuales no se tenía conocimiento previo.

6.2.2. Gestión y avance sobre las 4 entradas a través de las cuales Colpensiones conoce de los fallos pendientes de cumplimiento.

6.2.2.1. Gestión sobre la entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación

Al 31 de diciembre de 2013 el ISS en L. había entregado a Colpensiones un total de 11.249 sentencias respecto del universo identificado por ellos de 11.400 sentencias, número que no ha variado a 31 de enero. El Cuadro 3 presenta una a una las entregas de sentencias realizadas por el ISS en L. a Colpensiones (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 3)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 3. 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
<b>Entregado por ISS en L. antes del Auto 110 de 2013</b>	<b>5.832</b>
minación de repetidos	-58
12/07/2013	414
01/08/2013	182
21/08/2013	60
29/08/2013	299
04/09/2013	886

Fecha de Recibo por parte de Colpensiones	No. de Sentencias Entregadas
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
07/11/2013	98
Legalizadas 18-11-2013	251
<b>Total Entregado por ISS en L.</b>	<b>11.249</b>
Inconsistencias	-196
<b>Total Neto Recibido</b>	<b>11.053</b>

Dando cumplimiento a la ordenado por la H. Corte Constitucional en el Auto 320, se informa que para la entrada en vigencia del Auto 110 de 2013, el ISS en L. había entregado a Colpensiones un total de 5.832 sentencias, las cuales se encontraban pendientes de cumplimiento.

Ahora bien, durante el mes de enero de 2014 se continuó con el proceso de depuración de las bases de datos de sentencias, identificando que 8 sentencias de aquellas reportadas como duplicadas, son sentencias con pretensiones diferentes. Por lo tanto el total de inconsistencias reportado en el IP6<sup>74</sup> se reduce a 196 discriminadas de la siguiente manera: 179 duplicidades, 7 sentencias ISS patrono, 8 fallos absolutorios y finalmente, 2 sentencias correspondientes a pagos de salud, los cuales no son competencia de la Administradora. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 4)

<sup>74</sup> Sección 6.2.2.1 Cuadro 4 Página 119.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Inconsistencias presentadas en la entrega de sentencias por parte de ISS en Liquidación a Colpensiones**

Inconsistencias	No de sentencias
Duplicidades	179
Sentencias ISS patrono	7
sentencias absolutorias	8
Sentencias cuyas pretensiones son de salud	2
<b>Total</b>	<b>196</b>

En consecuencia, el ISS en L. ha entregado a Colpensiones un total de 11.053 sentencias para cumplimiento. En el Cuadro 5 se muestra el estado de estas sentencias al interior de Colpensiones con corte al 31 de enero de 2014 (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 5). 9.502 se entregaron a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y de estas se han reconocido 6.894. Por su parte, la Vicepresidencia jurídica ha revisado 1.062, y está revisando 489 sentencias. Es de resaltar que cuando se profirió el Auto 110, Colpensiones había recibido 5.832, las cuales se encontraban pendientes de cumplimiento en su totalidad. A enero 31, Colpensiones ha cumplido 6.894, sobrepasando el número inicial de sentencias recibidas.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Clasificación de las sentencias entregadas por ISS en L., de acuerdo al estado de trámite**

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

Durante el mes de enero de 2014 se reconocieron 1.708 sentencias. En consecuencia, el saldo pendiente de reconocer se redujo de 2.955 en diciembre a 2.608 a 31 de enero de 2014.

Nuevamente, y como fue informado por Colpensiones en el IP4<sup>75</sup>, IP5<sup>76</sup> e IP6<sup>77</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 6).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Sentencias entregadas por ISS respecto de los expedientes administrativos entregados por ISS**

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

De la totalidad de sentencias entregadas por el ISS en L., se evidencia que al 31 de enero de 2014, Colpensiones ha recibido un total de 10.147 expedientes y se encuentra pendiente la entrega de 906 expedientes administrativos necesarios para el cumplimiento de las sentencias.

Una vez analizadas las cifras de sentencias entregadas por el ISS en L., Colpensiones procedió a clasificarlas por grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de 2013, por pretensión, por actos administrativos proferidos e incluidos en nómina con corte a 31 de diciembre de 2013<sup>78</sup>, dando cumplimiento así a lo ordenado en el fundamento jurídico 36 del Auto 320 de 2013 (Ver Capítulo 6.2 – cuadros 7, 8, 9, 10 y 11). Los cuadros muestran, por Grupo Prioritario (GP) de la H Corte, el total de sentencias, las alistadas y entregadas para cumplimiento a, la Gerencia Nacional de Reconocimiento, los Actos Administrativos proferidos, los incluidos en nómina, y los pendientes por resolver.

<sup>75</sup> Sección 6.2.2.1. Página 60.

<sup>76</sup> Sección 6.2.2.1.Cuadro 43. Página 92.

<sup>77</sup> Sección 6.2.2.1 Página 120.

<sup>78</sup> Teniendo en cuenta que la nómina para el periodo en que se reporta el presente informe aún no ha sido cerrada.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 7. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS, GP1.**

Pretensiones	Total	Participación en el total	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos Incluidos en nómina	Pendientes por Resolver
Pensión vejez	554	47,27%	313	89	49	224
Pensión invalidez	34	2,90%	23	3	0	20
Pensión sobrevivientes	512	43,69%	305	2	0	303
No identificada	72	6,14%	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>1172</b>	<b>100%</b>	<b>641</b>	<b>94</b>	<b>49</b>	<b>547</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 8. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS, GP2.**

Pretensiones	Total	Participación en el total	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos Incluidos en nómina	Pendientes por Resolver
Pensión vejez	46	64,79%	32	6	3	26
Pensión sobrevivientes	13	18,31%	8	1	1	7
No identificada	12	16,90%	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>33</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 9. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS, GP3.**

Pretensiones	Total	Participación en el total	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos Incluidos en nómina	Pendientes por Resolver
Pensión vejez	47	95,92%	30	9	5	21
Pensión sobrevivientes	1	2,04%	1	0	0	1
No identificada	1	2,04%	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 10. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS, GP4.**

Pretensiones	Total	Participación en el total	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos Incluidos en nómina	Pendientes por Resolver
Pensión vejez	9093	93,66%	8592	6665	5043	1927
Pensión sobrevivientes	92	0,95%	46	8	5	38
Pensión invalidez	122	1,26%	120	103	65	17
No identificada	402	4,14%	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>9.709</b>	<b>100%</b>	<b>8.758</b>	<b>6.776</b>	<b>5.113</b>	<b>1.982</b>

**Capítulo 6.2 – Cuadro 11. Cumplimiento de sentencias condenatorias contra ISS en proceso de clasificación**

Pretensiones	Total	Participación en el total	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos Incluidos en nómina	Pendientes por Resolver
Pensión vejez	43	81,1%	23	8	5	15
Pensión invalidez	1	1,9%	1	0	0	1
Pensión sobrevivientes	9	17,0%	8	0	0	8
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>24</b>

6.2.2.2. Gestión sobre la entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones

Tal como se informó a la H. Corte en la sección 6.2.1., frente al total de sentencias proferidas en contra de Colpensiones, se presenta un aumento de 4.116 sentencias con relación al mes de diciembre de 2013. Este aumento obedece a los fallos contra Colpensiones notificados y consolidados dentro del informe Litigob para el periodo julio – noviembre de 2013.

El Cuadro 12 presenta el comportamiento de las sentencias en contra de Colpensiones. Como se puede observar, se presenta un incremento de 1.031 sentencias entregadas a reconocimiento para cumplimiento (el número entregado pasa de 242 a 1.273); además, se efectuó la revisión jurídica de 755 sentencias como uno de los avances del plan de acción (el número de sentencias en revisión jurídica se redujo de 3.031 a 2.276, ver Capítulo 6.2 – Cuadro 12).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 12. Comportamiento sentencias Colpensiones**

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
<b>Total sentencias Condenatorias</b>	<b>6.449</b>	<b>7.970</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>
Sentencias recibidas por Colpensiones	1.165	2.874	3.273	3.549
Sentencias entregadas a reconocimiento	0	242	242	1273
Total sentencias en revisión jurídica	1.165	2.632	3.031	2.276
Sentencias físicas pendientes	5.284	5.096	4.936	9.307
<b>Sentencias Absolutorias</b>	<b>198</b>	<b>382</b>	<b>531</b>	<b>636</b>
<b>Total</b>	<b>6.647</b>	<b>8.352</b>	<b>8.740</b>	<b>13.492</b>

El Cuadro 13 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 2.788 expedientes administrativos. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 13).

**Capítulo 6.2 – Cuadro 13. Total acumulado de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones, con expediente y sin expediente administrativo  
Corte Enero 31 de 2014**

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Total de fallos con expediente	867	1.151	1.581	4.125
Total de fallos sin expediente administrativo y con solicitud de este ante el ISS en Liquidación.	985	5.397	5.626 <sup>79</sup>	3.481
pendientes de solicitud	-	-		2.788
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
<b>Total</b>	<b>6.449</b>	<b>7.970</b>	<b>8.209</b>	<b>12.856</b>

El Cuadro 14 presenta el total de Sentencias condenatorias en contra de Colpensiones con identificación de pretensión, el porcentaje de participación de cada una de las pretensiones, el número de sentencias entregadas para cumplimiento, los actos administrativos proferidos para tal fin, así como la cantidad de actos administrativos incluidos en nómina. (Ver Capítulo 6.2 – Cuadro 14).

Al respecto, es importante destacar que el proceso de cumplimiento empieza desde el momento en el cual la Gerencia Nacional de Defensa Judicial hace entrega de la sentencia a la Gerencia de Reconocimiento, área encargada de proceder a la expedición del acto administrativo por medio del cual se materializa el cumplimiento de lo ordenado por los jueces. La Gerencia de Reconocimiento proyecta y elabora el acto administrativo de reconocimiento, a través de la

<sup>79</sup> Se realizó una verificación de la totalidad de expedientes administrativos solicitados a ISS en L. con corte a diciembre de 2013 arrojando lo siguiente: 1) Se solicitaron al ISS en L. de manera efectiva 4.183 expedientes administrativos, 2) 1.058 expedientes administrativos que ya habían sido entregados por ISS en L., 3) Se encuentran pendientes de solicitar 163 expedientes, y finalmente, 4) existen 222 registros de los cuales debe validarse el número de identificación.

aplicación del modelo general de Colpensiones en virtud del cual, la expedición del acto activa el ingreso a la nómina así como el proceso de notificación.

#### Capítulo 6.2- Cuadro 14. Cumplimiento de sentencias condenatorias en contra de Colpensiones

Pretensiones Identificadas	Total	Participación	Entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos incluidos en nómina	Pendientes por resolver
Incremento pensional	4.878	37,94%	690	125	102	565
Sin informacion	3.105	24,15%	20	0	0	20
Mandamiento de pago	2015	15,67%	0	0	0	0
Pension vejez	1320	10,27%	201	33	30	168
Reliquidacion	408	3,17%	98	13	12	85
Pension sobrevivientes	345	2,68%	64	0	0	64
Retroactivo	299	2,33%	88	15	14	73
Intereses moratorios	243	1,89%	60	6	6	54
Pension invalidez	105	0,82%	22	6	6	16
Indemnizacion sustitutiva	65	0,51%	10	0	0	10
Pago mesadas	38	0,30%	12	1	1	11
Indexacion	11	0,09%	4	1	1	3
Auxilio funerario	8	0,06%	2	0	0	2
Iss patrono	6	0,05%	0	0	0	0
Traslado	6	0,05%	0	0	0	0
Calculo actuarial	1	0,01%	1	0	0	1
Bono pensional	1	0,01%	0	0	0	0
Costas procesales	1	0,01%	0	0	0	0
Mesada 14	1	0,01%	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>12.856</b>	<b>100%</b>	<b>1.273</b>	<b>200</b>	<b>172</b>	<b>1.073</b>

De acuerdo con la participación por pretensión, se puede observar que el 37.94% corresponde a incrementos pensionales; adicionalmente, 3.105 sentencias están en proceso de identificación de

la pretensión, para lo cual se solicitó a los abogados externos la entrega masiva de las sentencias identificadas en el Litigob, como parte del plan de acción, tal como se expone en la Sección 6.1.3.2.

#### 6.2.2.3. Gestión sobre la entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

Durante el mes de enero de 2014 Colpensiones realizó la revisión de la totalidad de PQRS de cumplimiento de sentencias, encontrando una nueva línea base para controlar el universo total que corresponde a 72.356<sup>80</sup>, el cual se divide en 22.415 PQRS entregados a CYZA, 27.898 que se encuentran pendientes de depurar y 22.043 PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas o parcialmente terminadas en Bizagi.

Así mismo, los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias sin depurar, reportados desde el mes de noviembre de 2013, sufrieron variaciones en los totales que ya habían sido reportados a la H. Corte, encontrando que a enero 31 de 2014 estos PQRS ascienden a 27.898.<sup>81</sup>

En cuanto a los PQRS de cumplimiento de sentencias que se encontraban en estudio de seguridad con ocasión del contrato celebrado con CYZA, se pudo determinar, después de la depuración efectuada, que el número de PQRS en estudio de seguridad corresponde a 6.989 con corte al 31 de enero de 2014<sup>82</sup>.

En el Cuadro 15 se muestra el inventario total ajustado de PQRS de cumplimiento de sentencias para enero de 2014, sobre la cual se ha adelantado una clasificación para determinar el estado de cada uno de ellos. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 15).

<sup>80</sup> En el IP6, sección 6.2.2.3, página 126, Colpensiones reportó a la H. Corte que el universo de PQRS de cumplimiento de sentencias ascendía a 41.383. Los procesos de depuración y verificación de las bases de datos adelantadas durante el mes de enero, permitieron identificar que el universo asciende a 72.356.

<sup>81</sup> En el IP5 (página 97, cuadro 48) se reportó a noviembre de 2013 un total de 23.604 PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar; en el IP6 (página 127 Capítulo 6.2 cuadro 12) se reportó un total de 26.201 PQRS a diciembre 31 de 2013, y con corte a enero 8 de 2014 26.281. Esta cifra cambia producto de los procesos de depuración de base de datos adelantadas durante el mes de enero de 2014.

<sup>82</sup> En el IP5 (página 97, cuadro 48) se reportó un total de 8.479 PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad; en el IP6 (página 127 Capítulo 6.2 cuadro 12) se reportó un total de 9.417 PQRS a 31 de diciembre de 2013 y la misma cifra con corte a 8 de enero de 2014.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 15. Clasificación de los PQRS de cumplimiento de sentencias de acuerdo al estado de avance**

	Nov. 30	Dic. 31	Ene. 31 /2014
PQRS de cumplimiento de sentencias sin depurar	-	-	27.898
PQRS de cumplimiento de sentencias en depuración CYZA	-	15.426	15.426
PQRS de cumplimiento de sentencias en estudio de seguridad - CYZA	-	-	6.989
PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas o parcialmente terminadas en Bizagi <sup>83</sup>	-	-	22.043
<b>Total de PQRS de cumplimiento de sentencias</b>	<b>-</b>	<b>15.426</b>	<b>72.356</b>

Se observa una variación significativa en el total de PQRS de cumplimiento de sentencias, teniendo en cuenta que la cifra de cerradas o parcialmente terminadas en bizagi deben ser depuradas para definir su estado y por ende el procedimiento a seguir, el cual se encuentra planteado en la “sección 6.2.4.3 Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias”.

6.2.2.4. Gestión sobre la entrada 4. Sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa de ISS.

Con corte a 31 de enero 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 5.292, las cuales cuentan con actos administrativos de cumplimiento.

El procedimiento que se sigue para dar cumplimiento a las sentencias mencionadas, es el siguiente. Para estos casos, la Gerencia de Reconocimiento proyecta y elabora el acto administrativo de reconocimiento, a través de la aplicación del modelo general de Colpensiones en virtud del cual, la expedición del acto activa el ingreso a la nómina así como el proceso de notificación. Cabe señalar que respecto de esta entrada no es posible determinar el número de

<sup>83</sup> Cerradas parcialmente en Bizagi corresponden a las PQRS que presentaron carencia de algunos de los requisitos exigidos para cumplimiento: (i) Primera copia auténtica (ii) Constancia de ejecutoria (iii) Declaración juramentada de la existencia o no de proceso ejecutivo

sentencias pendientes, toda vez que como se ha explicado, provienen del estudio de los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. y forma parte de la represa.

#### 6.2.3. Flexibilización o eliminación de trámites que causen mayor represa. Justificación de la exigencia de los trámites para el cumplimiento de sentencias.

De acuerdo con lo establecido por la H. Corte en el auto 276 de 2013, con lo informado por Colpensiones en el IP4<sup>84</sup> y reiterado en el IP5<sup>85</sup>, la administradora implementó el estudio de seguridad mediante la validación técnico-documental (autenticidad de sellos y estudio grafológico). Esto corresponde a la flexibilización del estudio de seguridad de los fallos sugerida por la H. Corte.

Respecto a la implementación del estudio de seguridad por parte del contratista CYZA, es importante informar que este se encuentra a la espera de la entrega de las improntas de los sellos por parte de los despachos judiciales con el fin de realizar el cotejo técnico de los plasmados en las sentencias radicadas por los beneficiarios.

#### 6.2.4. Metas y avances del plan de acción

En el IP4<sup>86</sup>, correspondiente al mes de octubre de 2013, se reportó a la H. Corte el plan de acción de cumplimiento de sentencias. En esta oportunidad se presentan los avances del mes de enero de 2014.

---

<sup>84</sup> Sección 6.2.3, página 64

<sup>85</sup> Sección 6.2.3 Página 99

<sup>86</sup> IP4 Sección 6.2.4.1, página 64

#### 6.2.4.1. Plan de acción Entrada 1. Sentencias entregadas por ISS en Liquidación

##### 1. Recepción de expedientes administrativos del ISS

Tal como se informó en la sección anterior, a 31 de enero de 2014 estaban pendientes de entrega un total de 906 expedientes para el cumplimiento de las sentencias entregadas por ISS en L., de los cuales se han solicitado 749, se han recibido 13 y están pendientes por solicitar 145.

El Cuadro 16 presenta el total de sentencias entregadas por ISS en L. con expediente y sin expediente. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 16)

**Capítulo 6.2 – Cuadro 16. Total de Sentencias entregadas por ISS en L. con expediente y sin expediente**

	Oct. 31	Nov. 30	Dic. 31	Ene.30
<b>Universe identificado por ISS en liquidación</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>	<b>11.400</b>
<b>Total entregado por ISS en liquidación</b>	<b>10.963</b>	<b>11.052</b>	<b>11.047</b>	<b>11.054</b>
Con expediente administrativo	9.830	9.871	10.049	10.147
Sin expediente administrativo	1.133	1.181	998	906

##### 2. Alistamiento de entrega para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

###### a. Avance en la identificación de datos básicos y número de radicado.

En el IP5<sup>87</sup> se informó a la H. Corte que existían 2.649 sentencias que requerían, adicional a los datos básicos, el número de radicado de la sentencia. Para esto, se ha requerido de 3 abogados y 1 asistente administrativo, que en 24 días hábiles contados desde el 15 de enero de 2014 y hasta el 17 de febrero de 2014 clasificarán la totalidad de sentencias mencionadas. El avance de esta actividad, al corte de este informe, es de 81.2%, quedando por clasificar 498 sentencias es decir el 18,8%. Esta actividad culminará en la fecha estimada y antes mencionada.

<sup>87</sup> Sección 6.2.2.1 Página 103.

### 3. Clasificación de los fallos en condena abstracta y condena en concreto

Con relación a los 906 fallos que no cuentan con expediente administrativo, se procederá a identificar cuáles de ellos corresponden a condenas en abstracto o en concreto, con el fin de estudiar la posibilidad de dar cumplimiento a la orden judicial sin contar con el expediente administrativo, creando para ello el correspondiente radicado de reconocimiento con los datos identificadores contenidos en la sentencia.

#### 6.2.4.2. Plan de acción entrada 2. Sentencias proferidas en contra de Colpensiones.

##### 1. Desarchivo e identificación de sentencias sin datos básicos

En el IP5 se informó a la H. Corte la necesidad de identificar la información básica para el cumplimiento de 2.632 sentencias proferidas en contra de Colpensiones, actividad que debía cumplirse entre el 27 de diciembre y el 17 de enero de 2014.

De acuerdo con lo anterior, se reporta el cumplimiento del 100% de la actividad, cuyo principal resultado fue la identificación de un total de 651 inconsistencias, así: 357 sentencias duplicadas, 105 sentencias absolutorias que no se habían identificado desde su entrega, y 189 trámites que no correspondían a cumplimiento de sentencias ordinarias.

##### 2. Recepción de 5.284 fallos por parte de los abogados externos

En el IP5 Colpensiones manifestó que se encontraban en el proceso de consecución de 5.284 sentencias. De conformidad con lo identificado en el informe Litigob, correspondiente al periodo julio – noviembre 2013, para el presente informe, la entidad se encuentra en proceso de consecución física de 4.023 sentencias adicionales, para un total de 9.307.

De conformidad con lo anterior, y con el fin de acelerar la entrega masiva de las sentencias por parte de los abogados externos, durante el mes de enero de 2014, Colpensiones envió carta a cada uno de ellos, identificando el número del proceso, nombre del demandante y despacho judicial en el cual se profirió la sentencia, advirtiendo que a partir de la recepción de la misma cuentan con ocho días hábiles para allegar la sentencia respectiva.

Adicionalmente, y para el mes de febrero de 2014, se solicitará a los despachos judiciales, a través de los abogados externos, el desarchivo de los expedientes judiciales, con el fin de obtener copia auténtica del fallo proferido en contra de la Administradora.

### 3. Identificación de los fallos físicos y los fallos contenidos en medio magnético (audio)

A enero 31 de 2014, Millenium Phone Center (empresa encargada de la transcripción de sentencias) ha entregado a Colpensiones un total de 3.829 sentencias transcritas, de las cuales se identificó que 1.425 fallos correspondían a sentencias proferidas en contra de Colpensiones, y 1.954 correspondían a fallos entregados por el ISS en L. Los 450 restantes se encuentran en validación frente a los PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias, actividad que se llevará a cabo entre el 6 y el 10 de febrero de 2014.

Para reforzar la capacidad de nuestro actual proveedor, Colpensiones se encuentra realizando el proceso de contratación a través de la modalidad de pluralidad de proponentes, con el fin de buscar personas jurídicas que aumenten la capacidad de atención que necesita la entidad para el proceso de transcripción de las sentencias y su posterior cumplimiento, actividad que culminará la primera semana del mes de marzo de 2014.

### 4. Solicitud de expedientes administrativos al ISS en L. para el cumplimiento de las sentencias de Colpensiones.

Colpensiones, ha solicitado al ISS en L. con corte al presente informe, un total de 4.186 expedientes administrativos para el cumplimiento de las sentencias. Sin embargo se encuentran pendientes de solicitar 2.788 expedientes.

#### 6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias

Se presenta a la H. Corte Constitucional el avance en las actividades que tiene a cargo CYZA en el proceso de estudio de seguridad implementado por Colpensiones y presentado en el IP4.<sup>88</sup>

##### 1. Verificación de las condiciones técnicas de los documentos en medio digital

Como se reportó a la H. Corte Constitucional en el mes de diciembre de 2013<sup>89</sup>, esta actividad se cumplió en un 100%, ya que se efectuó el levantamiento del inventario de los 22.415 PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias entregados al contratista, consistente en digitar los siguientes campos: No. de Bizagi (numero interno de Colpensiones), tipo de documento del causante, No. de documento del causante, Tipo de documento del beneficiario, No. de documento del beneficiario y ubicación topológica.

##### 2. Verificación de los documentos físicos

Con relación a esta actividad se debe informar que se separó el universo en dos, ya que de los 22.415 PQRS entregados al contratista se identificaron 6.989 que ya estaban clasificados y que no requieren surtir esta segunda etapa del proceso, por lo que pasaron directamente a la etapa de validación técnico documental (estudio grafológico).

De acuerdo con lo anterior, los 15.426 PQRS restantes se encuentran en el proceso de verificación técnica de las condiciones digitales (búsqueda de documentos asociados en Bizagi) y físicas, y en la clasificación de aquellos que cuentan con el sello auténtico proveniente del juzgado, los cuales son candidatos para ser revisados bajo el ítem de validación técnica documental (Actividad 3).

Es importante tener en cuenta que durante esta etapa se ha podido determinar que en promedio el 54.1% de los documentos analizados (1.682) en físico corresponden a documentos auténticos, por lo que son candidatos a ser sometidos al proceso de validación técnico documental. Sin

<sup>88</sup> Sección 6.2.4.3 Plan de acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias Pág. 66.

<sup>89</sup> IP6. Sección 6.2.4.3 Pág.133.

embargo, este porcentaje puede reducirse, ya que durante el proceso de clasificación se han identificado fallos de tutela que no son objeto de estudio de seguridad.

De igual forma, en relación con la verificación de los documentos físicos, durante la semanas del 13 al 17 y del 20 al 24 de enero de 2014, se han clasificado 6.553 PQRS, precisando si se trata de radicados que pretende el cumplimiento de sentencias que ya se encuentran bajo otro radicado existente en el sistema con el fin de asociarlo en uno sólo.

### 3. Validación Técnico Documental:

Como se informó, en la etapa de verificación de los documentos físicos, se identificó un universo de PQRS de solicitud de cumplimiento de sentencias que asciende a 6.989 y que se encuentran directamente en esta etapa de estudio grafológico.

Para la fecha del presente informe se han identificado 804 radicados de los 6.989, que no son susceptibles de estudio grafológico porque se tratan de fallos en copia simple, o incluso puede darse que se encuentre algún sello sobre algún folio pero no sobre el documento que resuelve de fondo. Con relación al universo de 15.426 PQRS, 1.112 no son susceptibles de estudio grafológico por estas mismas razones.

### 4. Clasificación, Identificación y Verificación Técnico Documental de la PQRS de cumplimiento de sentencias cerradas o parcialmente terminadas en Bizagi (22. 043).

Para la realización de esta labor y la depuración de los trámites identificados como PQRS de cumplimiento de sentencias se procederá a la contratación de una segunda fase al contratista CYZA, por considerar que este ya tiene la experiencia y el conocimiento que permite un desempeño eficiente y eficaz.

Dada la capacidad demostrada por el contratista el tiempo estimado de culminación de la labor es de 10 semanas, por lo tanto, se empezará a contabilizar la ejecución de la segunda fase a partir del 7 de marzo de 2014, fecha en la cual terminará la primera fase. Durante el tiempo de ejecución se entregarán resultados parciales, sobre los cuales la Administradora podrá dar

cumplimiento a aquellos PQRS que superen la etapa de estudio de seguridad, a razón de 500 radicados estudiados por semana, más el tiempo de alistamiento y entrega de los mismos.

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

Se presenta a la H. Corte Constitucional el avance en las actividades del plan de acción planteado en el IP6<sup>90</sup>, respecto del cumplimiento de sentencias judiciales.

Como se explicó en el IP6, Colpensiones no cuenta con la capacidad operativa suficiente para responder a tiempo (i) las solicitudes recibidas de cumplimiento de sentencias judiciales provenientes del ISS en L, (ii) los cumplimientos de sentencias judiciales que han sido radicados ante la entidad por trámite de PQRS, y (iii) las sentencias proferidas en contra de Colpensiones, debido a que cualquier proceso adicional a la actual operación, afecta el rendimiento de la estructura en forma decreciente.

En virtud de lo anterior, el 30 de diciembre de 2013 se suscribió el contrato No. 159 de fiducia mercantil entre Colpensiones y la Fiduciaria la Previsora S.A por medio del cual, se constituyó el Patrimonio Autónomo denominado PAP COLPENSIONES, que permitirá realizar el estudio jurídico y económico (sustanciación) de las solicitudes de prestaciones económicas y sociales que se encuentran pendientes de resolver con el fin de responder con oportunidad las solicitudes radicadas ante el ISS y cumplir las sentencias de los jueces ordinarios, bien sea del ISS en L. o de Colpensiones.

Se trata de un mecanismo temporal y externo que se especializa puntualmente en la sustanciación de los proyectos de resolución para dar cumplimiento a las providencias judiciales que actualmente se encuentran pendientes, con mayor rendimiento y productividad, minimizando el tiempo de respuesta para los beneficiarios y permitiendo controlar de un incremento en los costos.

En virtud de dicho contrato, se constituye un patrimonio autónomo con los recursos que Colpensiones le transfiere a la Fiduciaria, los cuales se destinan a sufragar los gastos de unidad de

---

<sup>90</sup> IP6, Sección 6.2.5. Página 137-138.

gestión para el estudio y sustanciación de los reconocimientos y reliquidaciones de pensionados ordenados mediante sentencia judicial ejecutoriada, los cuales reconocerá y pagará Colpensiones.

De acuerdo con lo anterior, se expone a continuación el proceso de ejecución del contrato en mención:

1. Durante el primer mes de ejecución del contrato, enero de 2014, el patrimonio autónomo adelantó las acciones encaminadas a la contratación de los bienes, servicios y personal, se aprobó la estructura administrativa y se adoptó el Manual Operativo.
2. Se ha conformado una Unidad de Gestión integrada por personal profesional y técnico con experiencia específica, que será el encargado de ejecutar directamente tales actividades, bajo las herramientas tecnológicas y aplicativos proporcionadas por el FIDEICOMITENTE.
3. El PAP Colpensiones contrató la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A. para la vinculación del personal requerido, proceso que culminó el 30 de Enero de 2014 con la contratación del 100% del personal requerido.
4. Se perfeccionó el contrato de la sede en la que funcionará la Unidad de Gestión, teniendo en cuenta las condiciones de tipo técnico, presupuestal y disponibilidad por el tiempo del contrato. Para ello, se seleccionó la oficina 11-02 del Edificio Séptima PH, ubicada en la Carrera 7 No. 17 – 51 Piso 11.
5. El montaje y adecuación de las oficinas se entregó el día 31 de enero de 2014 quedando al 100% las instalaciones (puestos de trabajo, redes y comunicaciones.)
6. El 31 de enero de 2014 los funcionarios de Colpensiones capacitaron al personal contratado general y funcional del P.A.P. Colpensiones. La capacitación se enfocó en el manejo de aplicativos funcionales para la decisión de prestaciones económicas y cumplimiento de sentencias judiciales y de la normatividad aplicable a los casos que van hacer objeto de estudio. Desde el 3 de febrero se está complementando la capacitación en el sitio de trabajo.
7. Dentro del cronograma proyectado, se prevé el inicio de operaciones para la primera semana del mes de febrero de 2014.

En relación con la necesidad actual para el cumplimiento de sentencias, la capacidad instalada, y el personal vinculado por el PAP Colpensiones, se pretende que la Unidad pueda dar cumplimiento a 34.040 sentencias ordinarias, así:

---

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

A corte 31 de enero de 2013 el PAP Colpensiones realizó la contratación de 92 trabajadores, los cuales iniciarán la labor de sustanciación a partir del 10 de febrero de 2014, contemplando la curva de aprendizaje desde el 10 de febrero hasta el 28 de febrero, la cual iniciará para la primera semana con la decisión de un expediente pensional por abogado analista, y aumentará semanalmente un caso adicional hasta completar 3 expedientes decididos para la semana del 24 al 28 de febrero, para un total acumulado mensual con corte al 28 de febrero de 2.760 expedientes.

A partir del mes de marzo y hasta el mes de junio la producción por cada uno de los 92 analistas será de cuatro expedientes diarios, lo que da como resultado 7360 expedientes decididos mensualmente y con corte a 30 de junio de 2014 se obtendrá un total de 29440 casos decididos.

En el Cuadro 17 presenta la ejecución y el plan de trabajo para el cumplimiento de las sentencias judiciales. (Ver Capítulo 6.2 – cuadro 17).

### Capítulo 6.2 – Cuadro 17. Ejecución y plan de trabajo para el cumplimiento de sentencias judiciales

Total Analistas	Mes	No. Semana	Días hábiles Febrero	Producción al día por Analista	Producción grupo de analistas Total Diario	Producción grupo analistas Total Semanal	Producción por semana Total Mes
<b>Producción primer mes curva de aprendizaje</b>							
92	febrero	1	10 AL 14	1	92	460	460
92	febrero	2	17 AL 18	2	184	920	920
92	febrero	3	24 AL 28	3	276	1380	1380
<b>Total</b>							<b>2.760</b>
<b>Producción sin curva de aprendizaje</b>							
92	marzo	4	20	4	368	1840	7360
92	abril	4	20	4	368	1840	7360
92	mayo	4	20	4	368	1840	7360
92	junio	4	20	4	368	1840	7360
<b>Total</b>							<b>29.440</b>

Para el cumplimiento de este plan de acción por parte del área de reconocimiento, la Gerencia de Defensa Judicial deberá garantizar el flujo de sentencias alistadas. Sin embargo, para cumplir con este flujo existen variables exógenas, sobre las cuales la entidad no tiene el control total. Por ejemplo, el cumplimiento por parte los jueces del término de 5 días para realizar el desarchivo de los expediente judiciales, de acuerdo con lo dispuesto por la H.Corte en el numeral 5° del primer ordinal de la parte resolutoria del Auto 320. En este sentido la gestión adelantada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial será reportada mensualmente.

### 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. Información Estadística de PQRS

En los IP3 e IP4<sup>91</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.

Además, en el IP4<sup>92</sup> se informó a la H. Corte que el total de PQRS se había clasificado por radicados y cédulas únicas, identificando así que al 31 de octubre Colpensiones contaba con un total de 499.753 solicitudes presentadas por 366.220 ciudadanos. De acuerdo a lo informado en el IP6<sup>93</sup>, al cierre de 2013 Colpensiones había recibido un total de 575.411 solicitudes que han sido radicadas por 411.238 ciudadanos.

Durante el mes de Enero de 2014, se recibieron 44.298 PQRS, para un total de 616.608 solicitudes, radicadas por 428.621 ciudadanos. Esto representa un incremento de 7 puntos porcentuales respecto al acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de diciembre.

Dentro de este universo, 14.514 solicitudes corresponden a solicitudes múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, y 174 son solicitudes que actualmente se encuentran en proceso de clasificación, tal como lo muestra el Cuadro 1 de esta sección (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

<sup>91</sup> IP3, sección 6.6, PQRS, páginas 38 y 39 e IP4, sección 6.8.1, Información estadística de PQRS página 70.

<sup>92</sup> IP4, sección 6.8.1, Información estadística de PQRS, página 71 y cuadro 29 misma página.

<sup>93</sup> IP6, Sección 6.8, Cuadro 1, página 155.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación  
Ciudadanos- Registros únicos<sup>94</sup>  
Corte a Enero 31 de 2014**

Tipo de solicitante	Diciembre		Enero 31 de 2014	
	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados	Cantidad de ciudadanos	Cantidad de radicados
Ciudadano afiliados	400.280	546.792	426.126	589.280
Solicitantes	2.012	2.444	2.037	2.483
Aportantes	439	571	440	572
Apoderados	18	25	18	25
Otros - sin registro	8.489	9.759	0	9.560
<b>Subtotal</b>	<b>411.238</b>	<b>559.591</b>	<b>428.621</b>	<b>601.920</b>
PQRS con varios sub-procesos	0	14.191	0	14.514
PQRS sin clasificar	0	1629	0	174
<b>Total</b>	<b>411.238</b>	<b>575.411</b>	<b>428.621</b>	<b>616.608</b>

En el Capítulo 6.3 - Cuadro 2 se presenta la evolución mensual de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones, clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de enero Colpensiones recibió 44.298 nuevas solicitudes, atendió 42.360 y a la fecha están pendientes por resolver 69.419 PQRS, frente a las 79.682 PQRS pendientes por resolver que se tenía en el mes de Noviembre<sup>95</sup> y a las 65.281 pendientes del mes de diciembre de 2013<sup>96</sup> (Ver Capítulo 6.2. - cuadro 2).

<sup>94</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.

<sup>95</sup> En el IP3 se señaló en el cuadro 19, página 39, una cifra de 76.738 PQRS por resolver al 30 de septiembre. En el IP4, cuadro 30 página 72, por un proceso de depuración de datos al interior de la entidad, esta cifra se incrementó a 77.102 por resolver al mismo 30 de septiembre. Para el mes de octubre ya se reporta la cifra de 72.705, del IP4 en el cuadro antes mencionado. En el IP5, cuadro 67 página 132, se reportan 79.682 PQRS pendientes de resolver al corte de 30 de Noviembre.

<sup>96</sup> En el IP6 se señaló en el cuadro 2, página 158, una cifra de 65.281 PQRS por resolver al 31 de Diciembre.

**Capítulo 6.3 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo<sup>97</sup> - Corte a Enero 31 de 2014**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS Sin clasificación	TOTAL
<b>oct-12</b>									
Recibidos	53	21.265	16	927	87	58	22.406	0	22.406
Contestados	53	12.700	16	0	1	56	12.826	0	12.826
<b>nov-12</b>									
Recibidos	224	22.850	50	1.964	74	52	25.214	0	25.214
Contestados	224	8.196	44	26	0	49	8.539	0	8.539
<b>dic-12</b>									
Recibidos	175	21.717	29	2.613	101	46	24.681	0	24.681
Contestados	174	9.963	26	152	50	45	10.410	0	10.410
<b>ene-13</b>									
Recibidos	225	35.811	26	4.441	116	52	40.671	0	40.671
Contestados	222	23.818	23	133	24	52	24.272	0	24.272
<b>feb-13</b>									
Recibidos	237	38.659	27	3.557	93	32	42.605	0	42.605
Contestados	236	37.975	29	1.683	62	32	40.017	0	40.017
<b>mar-13</b>									
Recibidos	151	32.830	17	3.186	102	40	36.326	0	36.326
Contestados	154	34.953	18	2.913	61	41	38.140	0	38.140
<b>abr-13</b>									
Recibidos	300	41.741	29	4.592	90	78	46.830	0	46.830
Contestados	298	37.282	29	777	0	77	38.463	0	38.463
<b>may-13</b>									
Recibidos	259	43.475	43	4.343	165	84	48.369	0	48.369
Contestados	260	52.649	47	6.147	54	87	59.244	0	59.244
<b>jun-13</b>									
Recibidos	163	35.103	60	3.714	176	48	39.264	0	39.264
Contestados	164	30.045	56	2.009	11	46	32.331	0	32.331
<b>jul-13</b>									

<sup>97</sup> Los datos presentados en este cuadro desde octubre 2012 hasta 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). En el presente IP se incluyen los datos correspondientes a Diciembre y enero.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS Sin clasificación	TOTAL
Recibidos	130	41.025	40	4.497	103	75	45.870	0	45.870
Contestados	128	33.848	40	961	69	75	35.121	0	35.121
<b>ago-13</b>									
Recibidos	165	36.295	49	3.788	157	82	40.536	0	40.536
Contestados	129	34.096	45	6.595	189	81	41.135	0	41.135
<b>sep-13</b>									
Recibidos	243	34.580	28	4.509	113	59	39.532	2931	42.463
Contestados	276	32.418	31	4.317	45	63	37.150	0	37.150
<b>oct-13</b>									
Recibidos	194	40.901	43	5.077	171	56	46.442	689	47.131
Contestados	188	42.564	40	6.115	142	53	49.102	2302	51.404
<b>nov-13</b>									
Recibidos	170	34.036	47	5.159	96	38	39.546	1363	40.909
Contestados	177	28.278	47	3.376	91	40	32.009	1828	33.837
<b>dic-13</b>									
Recibidos	124	30.797	29	3.927	383	37	35.297	1629	36.926
Contestados	125	38.104	35	8.502	249	36	47.051	2470	49.521
<b>Ene 31 - 2014</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
Pendientes	3	55762	7	12477	995	1	69245	174	69.419
<b>Pendientes con posible respuesta parcial</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>		<b>22.360</b>

\*Para la generación de la información de respuestas parciales, se realizó un proceso de depuración de la base de datos con corte a 31 de enero de 2014, arrojando a la fecha un total de 22.360 PQRS parciales.

Con relación a la producción de la entidad en materia de PQRS, debe aclararse que para el mes de febrero se replanteó la meta por área con el fin de evacuar las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta. Sin embargo, Colpensiones se encuentra reestructurando el Plan de Acción de PQRS a fin de tener al día la entidad en materia de derechos de petición.

La cifra de pendientes al 31 de enero, que asciende a 69.419 PQRS, comparada con el total de las PQRS recibidas por Colpensiones a partir de su entrada en operación (616.608) muestra que a la fecha se ha resuelto el 89% de PQRS y un 11% está pendiente por resolver.

En el IP5 se informó que Colpensiones contaba con 23.925 respuestas parciales<sup>98</sup>, que a 31 de diciembre de 2013 ascendía a 41.382, tal como se reportó en el IP6<sup>99</sup>. No obstante lo anterior, y dado que se realizó un proceso de depuración de la base de datos, a 31 de enero de 2014 la cifra alcanza un total de 22.360 posibles respuestas parciales, lo que significa que al universo por resolver de 69.419, se deben agregar las 22.360 con posible respuesta parcial para un total de 91.779<sup>100</sup> PQRS pendientes por responder de fondo.

Así mismo, de acuerdo al cuadro anterior (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2), el promedio mensual de PQRS recibidos por Colpensiones desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de enero de 2014 es de 42.432, mientras que el promedio mensual de PQRS contestados es de 40.374, generando una repesa mensual promedio de 2.058. A esto se suman las PQRS con respuesta parcial. Mes a mes, la producción ha sido mayor que la radicación en los meses de mayo, julio, octubre y diciembre (ver Capítulo 6.3- Gráfica 1).

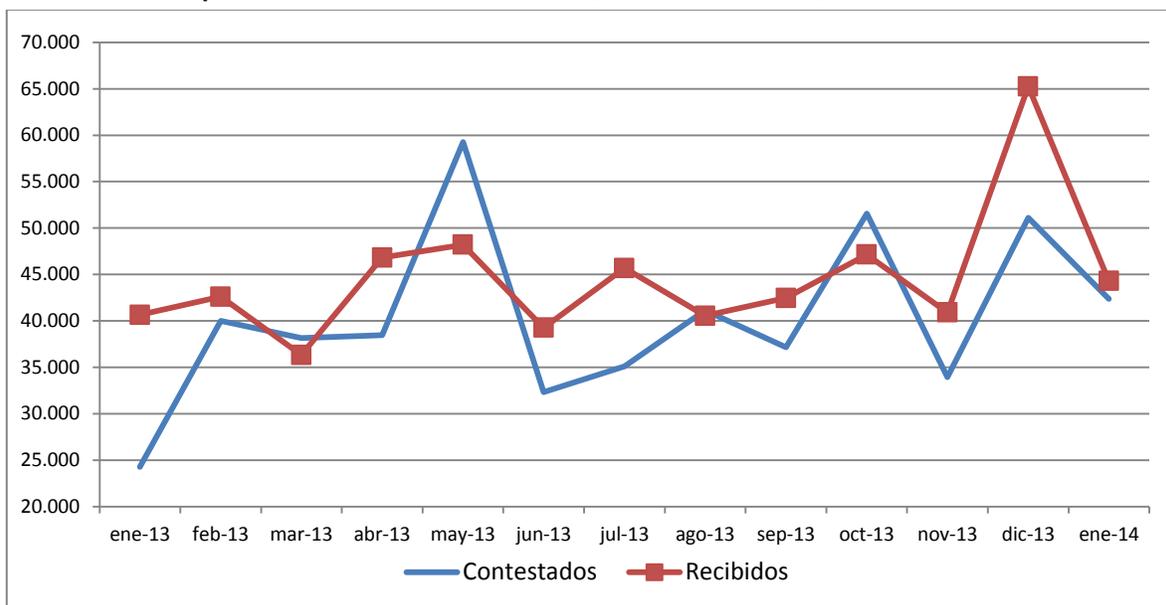
---

98 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).

99 En el IP6, sección 6.8.1., cuadro 2, página 156 a 158.

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

Capítulo 6.3 – 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 31 de enero de 2014 de PQRS recibidas, resueltas, y el universo por resolver. Las siguientes columnas presentan por área la evolución durante el mes de noviembre y diciembre de 2013 y enero de 2014, entre recibidas por área y resueltas por área; y en la última columna se registran las PQRS pendientes de resolver a enero 31 de 2014, es decir, las 69.419. Adicionalmente, en este cuadro se presenta el universo de PQRS por resolver que al corte del 31 de enero se encuentran en proceso de clasificación (sin clasificar) (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3).

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

Áreas	Acumulado Enero 31 de 2014			Gestión Noviembre		Gestión Diciembre		Gestión a Enero 31 de 2014	
	Total	PQRS	PQRS	Total	PQRS	Total	PQRS	Total	PQRS
	Recibidas	resueltas	Abiertas	Recibidas	resueltas	Recibidas	resueltas	Recibidas	resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	2.350	1.809	541	187	245	159	554	201	337
Nómina	36.996	28.432	8.564	2.674	7	1.744	5.570	2.258	5.746
Reconocimiento	128.113	119.279	8.834	7.418	6.881	6.392	9.599	6.994	5.211
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>167.459</b>	<b>149.520</b>	<b>17.939</b>	<b>10.279</b>	<b>7.133</b>	<b>8.295</b>	<b>15.723</b>	<b>9.453</b>	<b>11.294</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	50.355	22.116	28.239	3.526	312	3.367	2.343	2.481	519
Doctrina	2.613	2.578	35	82	0	51	864	34	304
Secretaría General	33	23	10	1	0	1	5	3	5
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>53.001</b>	<b>24.717</b>	<b>28.284</b>	<b>3.609</b>	<b>312</b>	<b>3.419</b>	<b>3.212</b>	<b>2.518</b>	<b>828</b>
<b>VP. Operaciones y tecnología</b>									
Gestión documental	19.607	7.202	12.405	1.291	567	1.080	1.653	1.516	1.585
Operaciones	22.977	19.084	3.893	1.406	1.413	1.188	2.683	1.798	2.266
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>42.584</b>	<b>26.286</b>	<b>16.298</b>	<b>2.697</b>	<b>1.980</b>	<b>2.268</b>	<b>4.336</b>	<b>3.314</b>	<b>3.851</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	20.842	19.528	1.314	1.313	849	1.089	2.728	1.633	577
Servicio al ciudadano	308.782	305.716	3.066	20.242	20.396	18.769	20.391	24.290	23.626
Red y canales alternos	216	187	29	4	17	6	3	23	3
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>329.840</b>	<b>325.431</b>	<b>4.409</b>	<b>21.559</b>	<b>21.262</b>	<b>19.864</b>	<b>23.122</b>	<b>25.946</b>	<b>24.206</b>
<b>VP. Finanzas e inversiones</b>									
Aportes y recaudo	16.046	14.673	1.373	1.123	1.170	1.017	1.667	1.635	894
Cobro	766	740	26	13	13	10	6	27	5
Ingresos y egresos	3.571	3.210	361	248	221	187	554	241	264
<b>Total VP.</b>	<b>20.383</b>	<b>18.623</b>	<b>1.760</b>	<b>1.384</b>	<b>1.404</b>	<b>1.214</b>	<b>2.227</b>	<b>1.903</b>	<b>1.163</b>

Áreas	Acumulado Enero 31 de 2014			Gestión Noviembre		Gestión Diciembre		Gestión a Enero 31 de 2014	
	Total	PQRS	PQRS	Total	PQRS	Total	PQRS	Total	PQRS
	Recibidas	resueltas	Abiertas	Recibidas	resueltas	Recibidas	resueltas	Recibidas	resueltas
<b>Finanzas e Inversiones</b>									
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	2.414	2.405	9	17	15	7	10	13	10
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	19	19	0	0	1	0	0	0	0
<b>Colpensiones</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	908	188	720	1.369	1.830	1.632	2.470	1.151	1.008
<b>Total</b>	<b>616.608</b>	<b>547.189</b>	<b>69.419</b>	<b>40.914</b>	<b>33.937</b>	<b>36.699</b>	<b>51.100</b>	<b>44.298</b>	<b>42.360</b>

Como se evidencia en el anterior cuadro, el mayor volumen de solicitudes continúa concentrado en la Vicepresidencia Jurídica con un total de 28.239 PQRS pendientes por resolver de las cuales 27.898 son posibles cumplimientos de sentencia, respecto de los cuales la Gerencia de Defensa Judicial va a realizar una depuración, seguido de las 17.939 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 con corte del 31 de Enero de 2014 tiene 16.298 solicitudes pendientes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Tal como se indicó en el IP5<sup>101</sup> y en el IP6<sup>102</sup>, la mayoría de los trámites de Defensa Judicial están relacionados en su mayoría con cumplimientos de sentencias judiciales y cuentan con un plan de evacuación que fue detallado en la sección 6.2.4.3 del IP6<sup>103</sup>. En el IP6 se reportaron un total de 26.281 PQRS de Defensa Judicial sin resolver con corte al 8 de enero de 2014. Con corte a enero 31 la cifra de PQRS pendientes de respuesta en el Sistema de Gestión – Bizagi – asciende a 28.239 para la Gerencia de Defensa Judicial, de los cuales 27.898 son posibles cumplimientos de sentencia judicial.

<sup>101</sup> En el IP5 se informó que a corte del 30 de noviembre de 2013 existían 25.177 PQRS por resolver en la gerencia de Defensa Judicial, las cuales corresponden a solicitudes relacionadas con cumplimientos de sentencia (página 135).

<sup>102</sup> IP6, Sección 6.8, Página 163

<sup>103</sup> IP6, sección 6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias (Página 133).

Teniendo en cuenta lo expuesto en el IP5<sup>104</sup> los PQRS relacionados con “*cumplimientos de sentencia judicial*” constituyen trámites que implican el desarrollo de actividades previas al cumplimiento de la providencia, y por tanto su evacuación contempla un plan de acción propio cuyos resultados fueron reportados en la sección 6.2.4.3 de este informe<sup>105</sup>.

### 6.3.2. Resultados Plan Operativo del mes de Diciembre

Teniendo en cuenta que la respuesta efectiva y de fondo de PQRS ha sido menor al volumen de las solicitudes que ingresan por mes, Colpensiones diseñó e implementó un plan de acción cuyos resultados se muestran a continuación.

#### 1. Estrategias Coyunturales

##### a. Evacuación de PQRS acumuladas

La primera estrategia buscaba identificar si las PQRS abiertas de los 66.653 ciudadanos reportados en el Cuadro 69 del IP5<sup>106</sup> tenían la misma pretensión de los trámites cerrados de esos mismos ciudadanos. En caso de existir similitud en la pretensión de la solicitud, debía identificarse la existencia o no de una respuesta de fondo que resolviera las inquietudes del ciudadano. En el IP6<sup>107</sup> se reportó el resultado de esta gestión y se indicó que en la mayoría de los casos se trataba de pretensiones diferentes, lo que imposibilitó el cierre de los casos en forma masiva.

En consecuencia, a lo largo del mes de enero de 2014, las áreas con solicitudes pendientes de respuesta han revisado de manera individual cada solicitud con el fin de responder de manera puntual la pretensión del solicitante.

<sup>104</sup> IP5, 6.8.1. Información Estadística de PQRS (Página 135).

<sup>105</sup> IP, 6.2.4.3. Plan de Acción Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias (Página 133).

<sup>106</sup> IP5, Análisis PQRS Abiertos por Cédula Única Vs trámites Corte a Noviembre de 2013.

<sup>107</sup> IP6, Sección 6.8, Cuadro 5, Página 165.

En relación con el plan de acción por área y tal como se indicó anteriormente, Colpensiones está replanteando la estrategia para la evacuación de las PQRS pendientes de resolver, dentro de la cual se tienen contemplado la realización de jornadas masivas de respuesta por Gerencias. El Plan de Evacuación y la fecha de finalización del mismo será reportado en el próximo informe. No obstante lo anterior, a continuación informamos el plan de evacuación de solicitudes para el mes de febrero para cada una de las Áreas con mayor volumen de PQRS, las cuales incluyen casos represados y solicitudes nuevas. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 4. Plan de Evacuación de PQRS – Febrero 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	15	30	660
Nómina	8.564	Funcionarios dedicados a PQRS	2	40	80	1200
		Trabajadores en Misión (En entrenamiento)	4	20	80	1200
Reconocimiento	8.834	PQRS Masivo	2	60	120	2400
		PQRS Individual	4	25	100	2000
Gestión Documental	12.405	PQRS Individual	4	20	80	1600
Operaciones	3.893	PQRS Individual	7	20	140	3080
Atención al Afiliado	1.314	PQRS Individual	3	30	90	1800
Servicio al Ciudadano	3.066	PQRS Individual	4	30	120	2400
Aportes y Recaudo	1.373	PQRS Individual	6	10	60	1200
Ingresos y Egresos	361	PQRS Individual	3	8	24	480

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Tal como se ha mencionado en los IP5<sup>108</sup> e IP6<sup>109</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>110</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>111</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>112</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>113</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%.

Para el mes de febrero el área destinará nuevamente dos funcionarios para evacuar la represa y garantizar 660 respuestas que permitan al área estar al día para 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>114</sup> se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en el IP6<sup>115</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%.

<sup>108</sup> IP5, sección 6.8.2, página 139.

<sup>109</sup> IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>110</sup> IP6, sección 6.8.2, página 166.

<sup>111</sup> IP5, sección 6.8.3, página 139.

<sup>112</sup> IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>113</sup> IP6, sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 161.

<sup>114</sup> IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>115</sup> IP6, sección 6.8.2, Cuadro 3. Acumulado de pendientes por Área, página 167.

Para el mes de Febrero y tal como se indicó en el IP6, se asignarán 4 trabajadores en misión con el fin de apoyar la labor de evacuación de solicitudes. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 4)

Es importante precisar que la meta de la Gerencia de Nómina, ha sido modificada, dado que la respuesta a cada una de las solicitudes tiene un grado de complejidad importante, e implica en su mayoría la afectación de la nómina de pensionados. Adicionalmente, es necesario 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 mes de enero de 2014 la gerencia de reconocimiento enfocó sus esfuerzos en la resolución de requerimientos de los organismos de control, lo que representó una reducción en el volumen de PQRS evacuadas. Sin embargo, se ha reducido en un 11% el volumen de PQRS pendientes de resolver, considerando que al 30 de noviembre de 2013 el área tenía 9.881<sup>116</sup> PQRS y a la fecha cuenta con 8.834.

Como se ha informado en los IP5 e IP6<sup>117</sup>, la Gerencia cuenta con 6 funcionarios destinados de forma exclusiva para analizar y contestar las PQRS recibidas por el área. Para el mes de febrero tres funcionarios se dedicarán a la clasificación de las PQRS con pretensiones similares que se pueden contestar de forma masiva, y dos funcionarios se dedican a la respuesta individualizada de los PQRS con pretensiones diferenciadas. La meta de los funcionarios se detalla en el Cuadro 7 (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7). Adicionalmente, se analizará la dedicación de mayores recursos para apoyar la evacuación de las PQRS de esta Gerencia.

## ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Tal como se ha indicado en los informes anteriores, la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General se encuentra conformada por las gerencias de Defensa Judicial y Doctrina.

<sup>116</sup> IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

<sup>117</sup> IP5 sección 6.8.2, página 140 e IP6 sección 6.8.2, página 167.

- Gerencia de Defensa Judicial: como se ha indicado en los IP5 e IP6, las PQRS de la ésta gerencia hacen referencia al cumplimiento de las sentencias judiciales cuya evacuación implica la realización del estudio de seguridad de las providencias, y su término excede el establecido para los derechos de petición.

Actualmente en la Gerencia se encuentran pendientes de respuesta 28.239 PQRS, cuyo plan de evacuación está involucrado en el plan de acción presentado para los cumplimientos de sentencia judicial en la sección 6.2 de este informe.

- Gerencia de Doctrina: la Gerencia de Doctrina tiene a cargo las PQRS relacionadas con conceptos jurídicos y asuntos de Secretaría General y cuenta con un número de 35 solicitudes pendientes a 31 de enero de 2014, las cuales se encuentran dentro de los términos legales para ser contestadas. Ello fue resultado de la evacuación de PQRS pendientes en un 97%.

### iii. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología actualmente tiene 16.298 PQRS pendientes de respuesta. El plan de evacuación fue establecido por cada una de las áreas que reciben PQRS así:

- Gestión Documental: para el mes de enero de 2014 ésta área resolvió 1.585 PQRS y tiene pendientes 12.405. Es importante considerar que las solicitudes de esta área se relacionan con copias de documentos de expedientes que en su mayoría reposan en el archivo inactivo del ISS en L. Actualmente, solo 3.200 solicitudes de las 12.405 pendientes cuentan con expediente entregado a Colpensiones, y por tanto, se encuentra a la espera de recibir los documentos solicitados por el ciudadano para dar una respuesta definitiva<sup>118</sup>. Así mismo, se tienen 6.886 solicitudes con respuesta parcial emitida por Colpensiones y con solicitud de entrega de expedientes al ISS en L.

Para el mes de febrero, se dedicarán cuatro trabajadores de forma exclusiva a la revisión de los 3.200 expedientes con el fin de establecer si los documentos solicitados por el ciudadano

---

<sup>118</sup> La disponibilidad de los documentos depende de la completitud del expediente entregado por el ISS en L.

se encuentran en la información entregada por el ISS en L., y así poder responder de fondo las solicitudes.

- Gerencia de Operaciones: esta Gerencia tiene pendientes 3.893 PQRS a enero 31 de 2014, de las cuales 1.798 ingresaron durante este mes, y dio respuesta a 2.266. Con respecto al mes de noviembre, el área ha reducido sus PQRS pendientes en un 21%. Para el mes de febrero, se ha propuesto la dedicación exclusiva de 7 funcionarios para evacuar 3.080 solicitudes.

#### iv. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano cuenta con tres gerencias: Gerencia de Atención al Afiliado, Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gerencia de Red y Canales Alternos. Actualmente la Vicepresidencia tiene 4.409 solicitudes pendientes de respuesta, frente a las cuales se propone un plan de acción especialmente para las Gerencias de Atención al Afiliado y de Servicio al Ciudadano cuyo volumen de PQRS es ascendente.

- Gerencia de Atención al Afiliado: para el mes de febrero ésta Gerencia dedicará 3 funcionarios para la evacuación de las solicitudes.
- Gerencia de Servicio al Ciudadano: para el mes de febrero ésta Gerencia dedicará 4 funcionarios para la evacuación de las solicitudes

#### v. Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano, Finanzas e Inversiones y Comercial

La Vicepresidencia de Finanzamiento e Inversiones tiene tres gerencias: Gerencia de Aportes y Recaudo, Gerencia de Cobro y Gerencia de Ingresos y Egresos. Actualmente la Vicepresidencia tiene 1.760 solicitudes pendientes de respuesta, por lo que se propone un plan de acción específicamente para las Gerencias de Aportes y Recaudo e Ingresos y Egresos quienes reciben el mayor número de PQRS.

- Gerencia de Aportes y Recaudo: para el mes de febrero ésta Gerencia dedicará 6 funcionarios para la evacuación de las solicitudes. Es importante indicar que la evacuación de las solicitudes

de Aportes y Recaudo implica la realización de cálculos para determinar si hay lugar o no a la devolución de aportes a los ciudadanos.

- Gerencia de Ingresos y Egresos: para el mes de febrero ésta Gerencia dedicará 3 funcionarios para la evacuación de las PQRS, cuya respuesta de fondo implica en su mayoría la realización de cálculos actuariales.

## 2. Estrategias Estructurales

Tal como se indicó en el IP5<sup>119</sup>, las estrategias estructurales son aquellas que Colpensiones ha considerado como necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso de recepción de solicitudes en los Puntos de Atención Colpensiones –PAC-, su clasificación por trámites y PQRS, su seguimiento y control, y, finalmente, su oportuna respuesta. Las estrategias son las siguientes:

### a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Como se reportó en el IP5<sup>120</sup> y en el IP6, en virtud del decreto 2728 de 2013, Artículo 1º, Colpensiones desde la Vicepresidencia de Talento Humano está adelantando las gestiones pertinentes para la que el Gobierno Nacional imparta la autorización para que sean provistos los cargos correspondientes a la Gerencia Nacional de PQRS.

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

Tal como se informó en el IP5<sup>121</sup> y en el IP6<sup>122</sup> Colpensiones inició el diseño de un modelo de seguimiento a la respuesta de las PQRS contestadas por cada uno de los funcionarios. A la fecha se han identificado las actividades y los roles que se tienen para cada tipo de PQRS y se encuentra en proceso de diseño la matriz de seguimiento. Para la implementación del modelo se están

<sup>119</sup> IP5 sección 6.8.3, página 143.

<sup>120</sup> IP5 sección 6.8.3, página 144.

<sup>121</sup> IP5 sección 6.8.3, página 145.

<sup>122</sup> P5 sección 6.8.3, página 171.

identificando los recursos humanos y tecnológicos necesarios. El Cuadro 5 presenta el avance de las actividades (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 5. Modelo de Seguimiento PQRS**

Fecha	Actividad
01/12/2013 Hasta 31/12/2013	Identificación de actividades y roles por tipo de PQRS
01/01/2014 a la Fecha	Elaboración de matriz de Seguimiento
01/03/2014	Socialización de Matriz de Seguimiento
01/03/2014	Seguimiento, control y sistema de reportes

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

Tal como se ha indicado a la H. Corte en los IP5 e IP6 Colpensiones está ejecutando un proyecto de estrategia digital con el cual se pondrá a disposición de los ciudadanos trámites y servicios en línea a fin de cualificar la prestación del servicio, eliminar tiempos en los desplazamientos, mejorar tiempos en la radicación de los trámites en Puntos de Atención y disminuir la presentación de PQRS.

El trece (13) de agosto de 2013 se puso a disposición el servicio de descarga de certificaciones en línea de pensión, no pensión, devengados y deducidos, indemnización y afiliación. Así mismo, a partir del 3 de diciembre de 2013 se tiene a disposición de los ciudadanos el trámite en línea de actualización de datos. En febrero de 2014 se inicia en producción con los servicios de Corrección de Historia Laboral y Consulta de Historia Laboral, con autenticación del ciudadano para garantizar la seguridad en la información de los ciudadanos.

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

i. Creación de Trámites a partir de PQRS

En el IP5<sup>123</sup> se explicó que dentro de los PQRS pendientes de respuesta existen 30.286 solicitudes que se relacionan con trámites, para los cuales se están diseñando procesos especiales que

<sup>123</sup> IP5 sección 6.8.3, página 146

permitan la radicación individual de las solicitudes, de manera que no ingresen por el proceso de PQRS. A continuación se enunciará el avance de los trámites identificados:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Uno de los trámites que actualmente se encuentran en proceso de diseño es el subtrámite de Cumplimiento de Sentencia Judicial, a través del cual se ingresarán las solicitudes de los ciudadanos que pretenden el cumplimiento de una sentencia judicial. El Cuadro 6 presenta la evolución en el diseño e implementación de este trámite (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 6)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 6. 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 la Fecha
Diseño y Desarrollo por parte del proveedor SYC para radicación, digitalización y captura de información	15/01/2014 hasta 15/02/2014
Realización de Pruebas Técnicas y Funcionales	15/02/2014 hasta 28/02/2014

De acuerdo con el avance, Colpensiones está reforzando los recursos para poder iniciar la producción del subtrámite de Cumplimiento de Sentencias el 1 de marzo de 2014.

- Trámite “Embargos pensionales”

En seguimiento al compromiso anunciado a la H. Corte en el trámite de “Embargos a mesadas pensionales”, actualmente no ingresa a través del flujo de PQRS, dado que se diseñó un ingreso específico en el sistema de gestión – Bizagi que permite identificar los datos del pensionado, el despacho judicial que ordena el embargo y el monto del mismo a través de un formulario específico que se implementó a partir del mes de diciembre de 2013.

- Trámite “Aportes y Recaudo”

En relación con el trámite de devolución de aportes que actualmente ingresa a través del flujo de PQRS, se informa que dada la cantidad de actividades que se requieren para aprobar la devolución de aportes a terceros y la complejidad de las mismas, el diseño y desarrollo del trámite por parte del proveedor ha tomado más tiempo del planteado en el IP6 <sup>124</sup>, por lo que el cronograma de este desarrolló tuvo que ser reformulado (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 7)

**Capítulo 6.3 - Cuadro 7. 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

Durante el mes de enero de 2014, las diferentes áreas de Colpensiones han revisado el instructivo de radicación de PQRS con el fin de realizar los ajustes, modificaciones y adiciones al mismo. Sin embargo, dado que las áreas han estado concentradas en la evacuación de las acciones de tutela y las PQRS a su cargo, el cronograma propuesto para las modificaciones al instructivo presenta retrasos. Por lo anterior, se ha modificado el cronograma de actividades de esta iniciativa, tal como se presenta en el Cuadro 16 (ver Capítulo 6.3 - Cuadro 8)

<sup>124</sup> IP5 sección 6.8.3, página 146

### Capítulo 6.3 - Cuadro 8. 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

- i. Niveles De Revisión: Las solicitudes que ingresan a las áreas del nivel central a través del proceso de peticiones, quejas y reclamos a través del Sistema de Gestión – Bizagi, cuentan para su repuesta con tres actividades básicas, dos de las cuales se encuentran relacionadas con la verificación de la calidad de la comunicación. Las tres actividades son:
  - Proyecto de Respuesta: Es la actividad en la cual el analista o profesional del área realiza el proyecto de comunicación que se enviará al ciudadano.
  - Revisión de Proyecto de Respuesta: En esta actividad, un profesional o analista de mayor experiencia revisa el contenido de la solicitud y el proyecto de respuesta que se va a entregar al ciudadano.
  - Firma: El responsable de suscribir la comunicación realiza una segunda revisión a la misma con el fin de garantizar que la calidad de la respuesta sea óptima.
- ii. Implementación de PQRS de Respuesta Inmediata: A partir del mes de febrero de 2014, Colpensiones iniciará el diseño de una metodología de revisión de PQRS que se contestan directamente en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC con el fin mejorar la calidad de las respuestas que se entregan a los ciudadanos e identificar los errores más frecuentes presentados por los Agentes de Servicio.
- iii. Revisión de Formatos de Respuesta: En conjunto con la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad, Colpensiones ha adelantado la revisión de los guiones de respuesta que tienen

las diferentes gerencias de la entidad para los casos recurrentes. Esto con el fin de que la respuesta sea cada vez más sencilla y de fácil comprensión para los ciudadanos.

#### **6.4. Número de 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. Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral de solicitudes a Colpensiones.**

En relación con los trámites de emisión de dictámenes médicos, las acciones realizadas son las siguientes:

#### **1. Gestión de emisión de Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral (Dictámenes)**

Colpensiones ha proferido en primera oportunidad, a través de Asalud, 16.548 calificaciones médico laborales, de las cuales 15.817 están aprobados por auditoría, 731 se encuentran en proceso de auditoría y se han notificado 15.702 (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 1).

Por otro lado, teniendo en cuenta que para realizar la calificación es necesario tener todas las pruebas clínicas y resultados de exámenes, las cuales deben ser aportadas por el afiliado, se encuentran en trámite 1.213 dictámenes pendientes de calificación, de los cuales, 1.059 corresponden al periodo comprendido entre noviembre de 2013 a enero de 2014 (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 1).

#### **2. Citas médicas asignadas durante el mes de enero de 2014**

Durante el mes de enero de 2014, fueron asignadas 3.276 citas para pérdida de capacidad laboral (en adelante PCL) o revisión de invalidez, que corresponde a 2.927 afiliados o beneficiarios; de los cuales 1.421 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa, y 1.506 personas no se presentaron, por lo tanto no fueron efectivas (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 1).

Teniendo en cuenta el gran número de citas no efectivas y en aras de mejorar la oportunidad y efectividad de las mismas, se tomó la decisión de modificar el procedimiento en la asignación citas.

Así, a partir del 20 de enero de 2014, Asalud otorga las citas directamente a través de sus sedes y/o call center, mejorando de este modo la utilización de los recursos, cuyos resultados se reportarán en los informes sucesivos.

La gestión acumulada de este proceso se expresa en el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1).

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Calificaciones de Pérdida de Capacidad Laboral  
PCL Y REVISION – Corte Octubre 1 de 2012 a Enero 31 de 2014**

MES CITA	Discriminación citas solicitadas				Gestión calificaciones			Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
	Total Citas	Citas asignadas por CC única	Citas Efectivas	Citas No efectivas	Dictámenes aprobados	Calificaciones en proceso Auditoría	Pendientes de calificación		
oct-12	1335	722	452	270	452	0	0	452	100%
nov-12	1967	1050	649	401	649	0	0	649	100%
dic-12	2181	1270	775	495	775	0	0	775	100%
ene-13	2434	1365	894	471	894	0	0	894	100%
feb-13	2866	1588	948	640	948	0	0	948	100%
mar-13	2314	1320	791	529	789	2	0	789	100%
abr-13	2890	1939	1099	840	1098	1	0	1099	100%
may-13	2834	1805	983	822	983	0	0	983	100%
jun-13	2778	1845	1037	808	1036	1	0	1036	100%
jul-13	3624	2459	1377	1082	1372	5	0	1377	100%
ago-13	3481	2245	1408	837	1362	5	41	1367	100%
sep-13	3766	2713	1541	1172	1476	12	53	1463	99%
oct-13	3885	2992	1567	1425	1493	14	60	1475	99%
nov-13	3457	2885	1463	1422	1230	24	209	1215	99%
dic-13	2911	2636	1356	1280	1030	30	296	985	96%
ene-14	3276	2927	1421	1506	230	637	554	195	85%
<b>Total general</b>	<b>45999</b>	<b>31761</b>	<b>17761</b>	<b>14000</b>	<b>15817</b>	<b>731</b>	<b>1213</b>	<b>15702</b>	<b>99%</b>

- 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.
- Dictámenes aprobados: dictamen emitido por ASALUD ya auditado y aprobado por COLPENSIONES
- Calificaciones en proceso de auditoria: 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 auditoria.
- 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 decidido reestructurar 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 4, 5 y 6<sup>125</sup>.

#### 6.4.2. Juntas de Calificación

En los IP4, 5 y 6<sup>126</sup> Colpensiones había presentado la información relativa a 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

<sup>125</sup> IP6. Sección 6.3. Cuadro 1. Página 142; IP5. Sección 6.3. Cuadro 57. Página 115; IP4. Anexo 4. Cuadro 41. Página 129.

<sup>126</sup> IP6. Sección 6.3. Cuadro 1. Página 142; IP5. Sección 6.3. Cuadro 57. Página 115; IP4. Anexo 4.- Cuadro 41. Página 129.

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 y los gastos de traslado de los afiliados están a cargo de Colpensiones.

#### Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Gestión 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
oct-12	0	0
nov-12	0	0
dic-12	0	42
ene-13	44	60
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	27
dic-13	33	124
ene-14	0	0
<b>Total general</b>	<b>2208</b>	<b>960</b>

- Casos apelados ante las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez - JRCl: 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 JRCl cuyos dictámenes emitidos por esta última, fueron apelados.

Vale la pena aclarar que a la fecha no se ha recibido el reporte correspondiente a los dictámenes emitidos durante el mes de enero de 2014, dado que las personas tiene 10 días hábiles a partir de la notificación efectiva para interponer las controversias al mismo, por lo tanto, dicha información se reflejará en el informe de febrero. Los dictámenes de las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez de este informe, son los reportados por Asalud.

#### 6.4.3. Prestaciones Económicas por Incapacidades médicas temporales

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2012 y enero 31 de 2014, se solicitaron ante Colpensiones, 21.322 asignaciones de cita para revisión de incapacidades temporales (en adelante IT); de las cuales, 12.763 fueron fallidas, a saber: 1.183 citas canceladas por iniciativa del interesado; 4.161 no efectivas por inasistencia del afiliado; y 7.419 citas efectivas pero pendientes de completar documentación imprescindible. Por lo tanto, en el periodo han habido 8.560 citas efectivas, es decir que el interesado se presentó a ASALUD y radicó la documentación completa (ver, Capítulo 6.4 – Cuadro 2).

Es importante mencionar que, un caso puede presentar una o más incapacidades, es así como para 8.560 afiliados se radicaron 34.238 certificados de IT, que fueron procesadas con los siguientes resultados:

- a. Procesadas 26.749. Con respecto a las cuales se han reconocido y pagado Siete mil doscientos setenta y nueve millones cuarenta y cuatro mil ciento cuarenta y un pesos (\$7.279.044.141)
- b. 7.489 incapacidades como resultado de la auditoria, no tienen derecho a reconocimiento económico por los diferentes motivos, entre los cuales se encuentran: pertenecer al régimen

subsidiado, no cumplir con el mínimo de semanas, por ser de eventos profesionales, por tener ya una calificación y/o por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días.

La gestión acumulada de este subproceso se expresa en el Cuadro 2 (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro2)

### Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Prestaciones Económicas por Incapacidades médicas temporales

Mes	No efectivas				Gestión de incapacidades				
	Citas por afiliado	Citas canceladas por el afiliado	No asistió el afiliado	Tramite con observaciones	Total No Efectivo	Solicitudes efectivas a procesar	Numero de incapacidades	Incapacidades procesadas	% procesamiento
oct-12	428	22	221	14	257	171	685	685	100%
nov-12	751	41	366	44	451	300	1202	1202	100%
dic-12	714	37	248	143	428	286	1142	1142	100%
ene-13	1354	183	312	317	812	542	2166	2166	100%
feb-13	1480	271	302	315	888	592	2368	2368	100%
mar-13	1064	113	229	296	638	426	1702	1702	100%
abr-13	1535	48	263	610	921	614	2456	2456	100%
may-13	1497	62	251	585	898	599	2395	2395	100%
jun-13	1230	43	230	465	738	492	1968	1968	100%
jul-13	1430	41	207	610	858	572	2288	2288	100%
ago-13	1496	68	210	589	867	629	2516	2352	93%
sep-13	2178	65	309	933	1307	871	3485	2920	84%
oct-13	1701	33	305	683	1021	680	2722	1728	63%
nov-13	1563	43	271	624	938	625	2501	1052	42%
dic-13	1319	21	216	554	791	528	2110	248	12%
ene-14	1582	92	221	636	949	633	2532	76	3%
<b>Totales</b>	<b>21.322</b>	<b>1.183</b>	<b>4.161</b>	<b>7.419</b>	<b>12.763</b>	<b>8.560</b>	<b>34.238</b>	<b>26.749</b>	<b>78%</b>

Así como fue aclarado en el informe anterior, para efectos de una adecuada comprensión e interpretación de las cifras reportadas en el presente informe con respecto a los anteriores, es necesario precisar que los datos de las citas de incapacidades mensuales, así como las de PCL, siempre van a tener variación entre un informe y otro, debido a que el proceso es dinámico<sup>127</sup>.

<sup>127</sup> Ver, IP6. Capítulo 6.3. Páginas 140 y 141.

## 6.5. Revocatoria directa pendientes de decidir

En el IP6<sup>128</sup> se indicó, que a corte 31 de diciembre de 2013 el número de solicitudes de revocatorias ascendía a 2.262, de las cuales 1.159 se encontraban vencidas y 858 se encontraban en término. En diciembre se decidieron 245 revocatorias de las 565 priorizadas que no tenían cubierto su mínimo vital, quedando un saldo de 320 revocatorias priorizadas pendientes por resolver.

En el mes de enero de 2014 se decidieron, las 320 solicitudes priorizadas que habían quedado pendiente del mes de diciembre, y se inició con el grupo de revocatorias que tenían cubierto su mínimo vital por fecha de vencimiento, avanzando en 114 solicitudes. De este modo, en el primer mes de 2014 fueron decididas en total 434 revocatorias.

El total de revocatorias directas recibidas hasta el 31 de enero de 2014 asciende a 2.089, de las cuales 1.479 se encuentran vencidas y 610 en término. Por lo tanto, el plan de acción para el mes de febrero con respecto a este asunto, es avanzar en la decisión de las revocatorias directas que se encuentran vencidas.

## 6.6. Reconocimientos pendientes de inclusión en nómina y pago efectivo

### 6.6.1. Número de reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina.

#### 1. Antecedentes:

En los IP5 e IP6 Colpensiones ha venido reportando los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina en concordancia con la información reportada a la Contraloría General de la República en el mismo sentido, motivo por el cual en este informe Colpensiones agrupa y presenta la información reportada en los IP5 e IP6 respecto de los reconocimientos pensionales desde la entrada en operación Colpensiones, es decir Octubre de 2012, hasta diciembre de 2013, que por diferentes razones dichas pensiones no han escrito en nómina o presentan alguna situación particular que no ha permitido ser incluida o pagada.

---

<sup>128</sup> IP6. Sección 6. Página 146.

Estas circunstancias están divididas en: (i) Prestaciones que fueron reconocidas pero que presentaron inconvenientes al momento de escribir directamente en la nómina por lo tanto no fueron ingresadas; (ii) pensiones que fueron reconocidas, ingresadas en la nómina pero no se generó el acto administrativo; (iii) 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, (iv) 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 y (v) finalmente los casos de servidores públicos que no han sido incluidos en la nómina pendientes de que aporten la prueba de retiro.

## 2. Situación Actual:

### a. Pensiones que no escribieron en Nómina

Las prestaciones que no escribieron en nómina entre octubre de 2012 y octubre de 2013 corresponden a casos en los que se tomó la decisión de reconocer las pensiones pero que por fallas en alguna parte del proceso, se presentaron situaciones que no permitieron que las decisiones de reconocimiento fueran escritas en nómina o el sistema no generó las resoluciones. Es decir, los casos (i) y (ii) listados en el párrafo inicial de esta sección. Estos casos se discriminan así: 1027 casos corresponden a 650 pensiones no que no escribieron y 377 casos a los cuales no se les generó acto administrativo.<sup>129</sup> Adicionalmente, para el mes de noviembre 140 casos adicionales no escribieron en nómina<sup>130</sup>. A este número se adicionaron en el mes de diciembre 51 pensiones. Esto lleva a un total con corte a diciembre 2013 de 1218 pensiones. De estos 1218 casos, se han atendido y solucionado 651 pensiones, quedando un saldo por atender de este grupo de 567 prestaciones.

Ahora bien, frente al informe reportado a la Contraloría General de la República de los casos no escritos en nómina correspondientes al mes de diciembre, se le informó que no habían ingresado en la nómina 550 prestaciones, sin embargo, una vez analizada la información se pudo determinar que de las 550 pensiones, 378 Casos corresponden a proyectos de consultas de cuotas partes, las

<sup>129</sup> IP6, páginas 147 y 148.

<sup>130</sup> IP6, página 148 y 149.

cuales una vez sean contestadas por la entidad consultada, se procederá a su reconocimiento e inclusión en nómina, 69 casos que el indicador del liquidador fue concediendo, pero verificado el Acto Administrativo, el caso fue negando, 50 casos que el indicador del liquidador fue concediendo pero verificado el Acto Administrativo, el caso fue negando, y adicional a ello, no tienen radicado de reconocimiento, 2 casos que el correspondiente trámite de reconocimiento fue creado en enero de 2014, y finalmente 51 Casos fueron concediendo pero el ingreso a nómina resultó no efectivo lo cual equivale a menos del 1% de las decisiones adoptadas que conceden un derecho.

b. Pensiones que escribieron en Nómina pero se dio orden de retiro<sup>131</sup>

Estos casos corresponden al punto (iii) listado en el párrafo inicial de esta sección, y comprenden un grupo de pensiones a las que se les emitió un acto administrativo reconociendo el derecho a la pensión, fueron ingresados en la nómina pero producto de una auditoría se ordenó el retiro. Este retiro fue efectuado en el mismo período de ingreso, es decir no se generaron giros a los bancos. Entre octubre 2012 y noviembre 2013 se identificaron 637 casos, de los cuales 631 se encuentran en proceso análisis para ser resueltos<sup>132</sup>.

c. Pensiones que escribieron en Nómina pero se dio orden de no pago<sup>133</sup>

Estos casos corresponden al punto (iv) listado en el párrafo inicial de esta sección. En el período Octubre de 2012 a Diciembre de 2013 reconocimientos de prestaciones económicas a través de actos administrativos cuyas pensiones ingresaron a la nómina, se giraron los dineros a los bancos, pero producto de una auditoría se ordenó el no pago de la mismas, en este grupo se registra un total de 559 pensiones; de las cuales 546 corresponden al período octubre 2012 a octubre 2013<sup>134</sup>, 9 en noviembre 2013 y 4 en diciembre 2013; de las 559 pensiones ya se resolvieron 95 casos quedando un saldo pendiente de 464 prestaciones a la fecha.

<sup>131</sup> IP6, página 149.

<sup>132</sup> IP6, página 149.

<sup>133</sup> IP6, página 151.

<sup>134</sup> IP6, página 151.

d. Servidores Públicos Pendientes de aportar prueba de Retiro:

En los IP5 e IP6<sup>135</sup> se informó a la H Corte que Colpensiones emitió actos administrativos de reconocimiento del derecho pensional a 942 servidores públicos y que su inclusión en nómina depende de que los beneficiarios o sus empleadores aporten la prueba de retiro para proceder a la correspondiente inclusión en nómina.

De estos 942 casos se había reportado la inclusión en el mes de noviembre para 155 casos y en el mes de diciembre se incluyeron 10 pensiones, quedando un saldo de 777 prestaciones pendientes de que aporten la prueba de retiro.

En resumen, respecto de los cinco tipos de casos descritos anteriormente, desde el inicio de operación de Colpensiones a la fecha, se ha identificado un total de 2414 casos que han presentado alguna circunstancia, generando el no pago a estas pensiones, de las cuales se han subsanado 752 quedando un saldo pendiente por resolver de 1662 casos. En este resumen final no se tienen en cuenta las pensiones correspondientes a los servidores públicos por cuanto la inclusión de estos casos depende de que el servidor público o su empleador notifiquen a Colpensiones la desvinculación efectiva del cargo. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Resumen total de casos identificados sin ingresar y/o pagar desde oct 2012 –diciembre 2013**

	Oct 2012-Oct 2013	Nov 2013	Dic 2013	Total
Pensiones Reconocidas que no escribieron en nómina	1027	140	51	1218
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	546	9	4	559
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	637	0	0	637
<b>TOTAL</b>	<b>2210</b>	<b>149</b>	<b>55</b>	<b>2414</b>

<sup>135</sup> IP6, página 150.

Del universo de los 2414 casos identificados que no fueron ingresados y/o pagados por la nómina se presentan clasificados por riesgos en el Cuadro 2 (Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados clasificados por riesgo**

Riesgo	No ingresadas	Ingresadas y retiradas	Orden de no pago
	10/ 2012-12/2013	10/2012-dic-13	10/2012-12/2013
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	55		3
indemnización de Invalidez	5		
Indemnización vejez	312	578	25
Interposición de Recursos	12		
Pensión de invalidez	37	4	7
Pensión de sobrevivientes	278		28
Pensión de vejez compartida	1		
Pensión de vejez tiempos privados	472	54	471
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	31		21
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	
Sustitución Pensional	14		4
<b>Total general</b>	<b>1218</b>	<b>637</b>	<b>559</b>
<b>Total</b>		<b>2414</b>	

Ahora bien, partiendo del universo de casos no incluidos en nómina o no pagados, a continuación presentamos el cuadro resumen con los casos que se han atendido de estos 2414 y que corresponden a 752 prestaciones. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos**

Pensiones Reconocidas que no escribieron en nómina	651
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	6
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	95
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>

**Capítulo 6.5 – Cuadro 4. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo**

Rango	Ingresadas	Ingresadas y retiradas	Orden de no pago
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	14	0	0
Indemnización de Invalidez	5	0	0
Indemnización vejez	178	5	7
Interposición de Recursos	12	0	0
Pensión de invalidez	22	0	1
Pensión de sobrevivientes	92	0	1
Pensión de vejez compartida	0	0	0
Pensión de vejez tiempos privados	307	1	79
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	14	0	7
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0
Sustitución Pensional	6	0	0
<b>Total</b>	<b>651</b>	<b>6</b>	<b>95</b>
<b>Total general</b>		<b>752</b>	

En conclusión las cifras de casos no escritos o no pagados menos los casos atendidos que corresponden a 1666 se presenta en el Cuadro 5 y Cuadro 6. (Capítulo 6.5 – Cuadro 5 y Capítulo 6.5 – Cuadro 6)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes por atender**

	Total inventario	Atendidas	Saldo
Pensiones Reconocidas que no escribieron en nómina	1218	651	567
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	559	6	553
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	637	95	542
<b>TOTAL</b>	<b>2414</b>	<b>752</b>	<b>1662</b>

**Capítulo 6.5 – Cuadro 6. Resumen casos pendientes por atender clasificados por riesgos**

Rango	No ingresadas	Atendidas	Pendientes
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	58	14	44
indemnización de Invalidez	5	5	0
Indemnización vejez	915	190	725
Interposición de Recursos	12	12	0
Pensión de invalidez	48	23	25
Pensión de sobrevivientes	306	93	213
Pensión de vejez compartida	1	0	1
Pensión de vejez tiempos privados	997	387	610
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	52	21	31
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	2	1	1
Sustitución Pensional	18	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>2414</b>	<b>752</b>	<b>1662</b>

### 3. Acciones a Desarrollar

En los IP 5 y 6 Colpensiones informó a la H. Corte que los casos pendientes de ingresar o subsanar se estarían incluyendo en las nóminas de diciembre 2013 y enero de 2014. Sin embargo, dos importantes razones explican por qué hasta el momento los avances no han sido los esperados. Por un lado, los esfuerzos del recurso humano se orientaron en el mes de enero a la atención de fallos de tutelas, desacatos y sanciones. Por otro en los avances de auditoría se pudo evidenciar 33 casos que no se escribieron en la nómina debido a que no pasaron algunos controles de las reglas de negocio, como por ejemplo, la concordancia entre el rango de la cédula y el género (24 casos), o entre el tipo de documento y la edad (9 casos), y para los demás casos se está identificando la causa.

Así las cosas y con el objetivo de subsanar estos casos y poder identificar la completitud de las causas por las cuales los casos reconocidos no presentan un ingreso efectivo en la nómina de pensionados, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha determinado la conformación de un equipo de trabajo integrado por cinco profesionales, quienes a partir de la primera semana de febrero adelantarán la revisión detallada de cada uno de estos casos para evidenciar si realmente estos debieron ingresar o no a la nómina de pensionados, toda vez que la identificación de estos fue obtenida a través de consultas masivas a los sistemas de información confrontándolos entre sí.

Con el resultado de este ejercicio, se podrán determinar las causas técnicas y/o operativas que originan esta situación, de tal forma que parte de la capacidad instalada que tiene la Gerencia Nacional de Reconocimiento no tenga que volcarse en reprocesos que afectan la productividad y por ende estructurar un requerimiento funcional detallado al proveedor para obtener una conciliación entre los casos realmente decididos y efectivamente ingresados a la nómina, para que en un corto plazo Colpensiones haya superado dicha inconsistencia, que en todo caso no es superior al 1 % del total de los casos que cuentan con un ingreso mensual efectivo.

Las pensiones reconocidas y no escritas en la nómina durante el mes de enero, serán reportadas en el siguiente informe, lo anterior teniendo en cuenta que los períodos de cierre de nómina se realizan los días 14 de cada mes y las correcciones de las decisiones se analizan en el corte siguiente. De la misma manera, los avances en la identificación de las causas técnicas y/o operativas, se reportarán en el siguiente informe, lo mismo que el plan de acción para resolverlas, y evitar que estos casos sigan sucediendo.

Ahora bien, de otro lado y en atención a la solicitud de al H Corte en el sentido de indicar las pensiones reconocidas y que no han sido objeto de pago informando “... el tiempo transcurrido mes por mes, desde el tiempo de la expedición del acto administrativo de reconocimiento...” se puede concluir que el volumen más importante corresponde a 632 actos administrativos reconocidos en el mes de mayo de 2013, seguidos por el mes de Junio con 403, lo que corresponde a 8 y 9 meses respectivamente.

De otro lado, analizado por riesgos se puede deducir que 716 casos de reconocimiento corresponden a indemnizaciones de vejez, 614 pensiones a vejez tiempos privados y 213 prestaciones de sobrevivientes.

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

En los IP5 e IP6<sup>136</sup>, todas las prestaciones que son escritas de manera correcta en la base de datos de la nómina de pensionados, junto con las demás pensiones que vienen en estado activo una vez procesado el cierre y obtenidos los archivos que permiten identificar los valores y sus acreedores se generan de manera oportuna los giros correspondientes de las mesadas pensionales y demás obligaciones.

El giro de los valores por concepto de mesadas pensionales, los mismos que incluyen los cumplimientos de acción de tutelas, sentencias, y pago de mesadas normales se realiza por parte de Colpensiones una vez se genera el proceso de cierre de la nómina de pensionados para el mes correspondiente de ingreso. Girando de manera previa y oportuna de conformidad con los convenios suscritos con las diferentes entidades pagadoras con el fin de que los recursos se encuentren disponibles a partir del primer día hábil de cada mes.

Es decir, Colpensiones ejecuta el proceso de cierre de nómina los días 14 de cada mes, ejemplo; para la nómina del mes de febrero se ingresan las prestaciones entre el 14 de enero hasta el 14 de febrero cuyos valores son girados para que estén disponibles a partir del primer día hábil de marzo, con el fin de que el beneficiario de la pensión realice el cobro de los mismos cuando lo desee, una vez notificado de la decisión tomada por la administradora.

---

<sup>136</sup> IP6, Página 147

Los convenios interadministrativos y el pago efectivo de las mesadas se realiza en el marco de lo contemplado en la ley 700 de 2001 y la ley 952 de 2005 en el sentido de que se dispondrá de mecanismos ágiles para facilitar a los beneficiarios el cobro de las mismas, lo anterior sin perjuicio de que el pensionado libremente administre los recursos depositados en sus cuentas, o tome la decisión de cuando ir a retirar los dineros del banco; de igual manera en la misma ley se señala que para efecto de cobro efectivo de las mesadas pensionales “...los pensionados podrán acercarse a la entidad financiera en que tengan su cuenta corriente o de ahorros cualquier día del mes, una vez esta se haya consignado y el cobro se podrá realizar en cualquier ventanilla de la entidad financiera sin excepción. La Superintendencia Financiera conforme a sus competencias, vigilará el cumplimiento de lo aquí dispuesto e impondrá las sanciones del caso cuando a ello hubiere lugar...”.

Con base en lo anterior, 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, se le hace saber también que si es su voluntad puede solicitar cambio de entidad pagadora según gusto y necesidades.

El control ejercido por Colpensiones para realizar los giros de primera vez y subsiguientes están dados en el artículo 21 del Decreto 019 del 2012, el cual hace referencia al control de supervivencia por parte de la administradora respecto del titular del derecho, con el fin de no realizar el giro a personas que se encuentran en estado fallecido, mientras los pensionados hagan parte de la base de datos reportada por el Ministerio de Salud, Colpensiones realizará los giros correspondientes al período de nómina causada, los cuales se pueden acumular en su cuenta pensional.

Riesgo	nov-12	dic-12	ene-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	TOTAL
Indemnización sustitutiva sobrevivientes						6	5			5			31			47
Indemnización de Invalidez						2							6			8
Indemnización Vejez	2		1	2		145	533	12	1	4	11	2		3		716
Pensión de invalidez		1	1		1		8	3	2	3	1	2				22
Pensión de sobrevivientes	1	1	2	4	3	4	22	13	14	9	16	4	102	17		212
Pensión de vejez compartida					1											1
Pensión de vejez tiempos privados	3		4	2	21	6	61	362	16	22	52	20	19	22	3	613
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales								7	1	1	3	1		16	1	30
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido							1									1
Sustitución Pensional					2		2	6	1	1						12
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>632</b>	<b>403</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>83</b>	<b>29</b>	<b>158</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>1662</b>

### 6.7. Pago de auxilios funerarios

De conformidad con lo expresado en el IP6<sup>137</sup>, los auxilios funerarios reconocidos y entregados por el ISS en L, la Administradora de Pensiones Colpensiones realizó la totalidad de los giros a los respectivos beneficiarios.

No obstante lo anterior, se debe informar a la H Corte que en el transcurso del mes de diciembre de 2013, Colpensiones logró llevar a cabo el cargue efectivo de 5041 casos de auxilios funerarios provenientes de la represa del ISS y en enero 572 que no se encontraban decididos, a la fecha se han decidido 184 quedando pendientes 5429 auxilios funerarios

Teniendo en cuenta que el 31 de enero del presente año, se puso en producción el liquidador automático para auxilios funerarios, se cargaran a través del mismo los casos que contengan la completitud de la información requerida para poder ser procesados automáticamente, actividad que se desarrollará durante el mes de febrero, los demás casos se decidirán de forma manual.

### 6.8. Número de procesos judiciales en los que el representante legal aún no se ha notificado

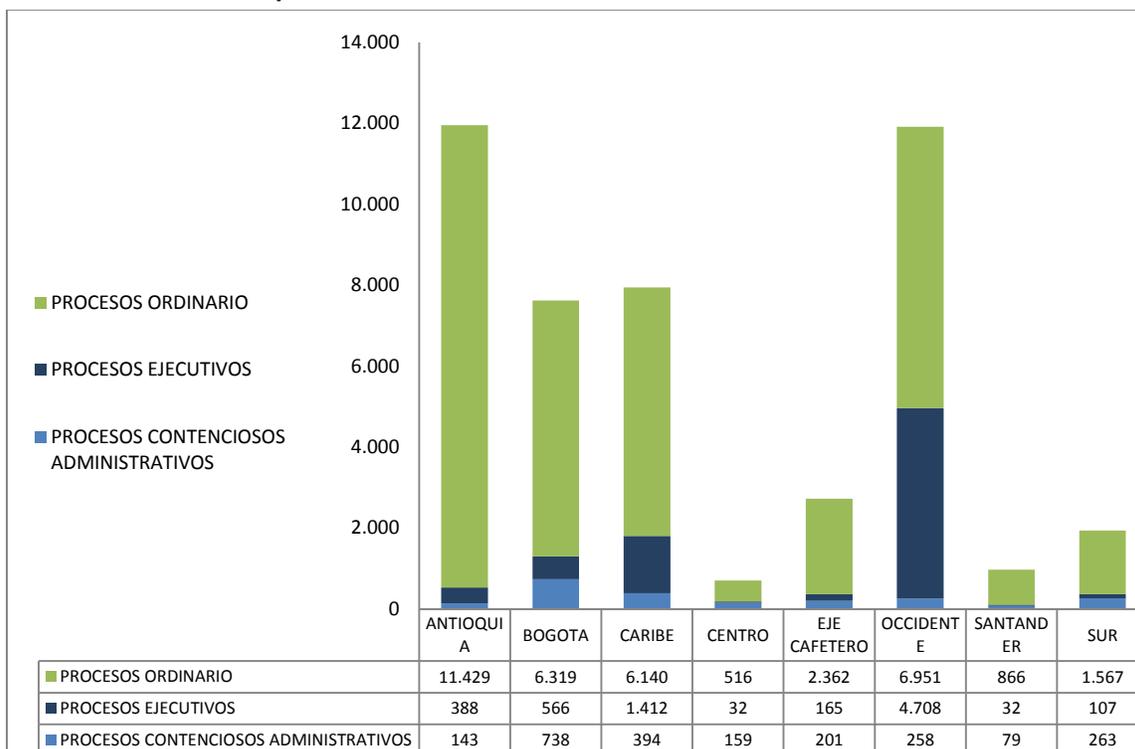
En el IP6 se informó sobre el cumplimiento total de notificaciones de representante legal por un total equivalente a 54.152 procesos judiciales, 2.258 correspondieron a procesos contenciosos administrativos, 11.333 a procesos ejecutivos y 40.561 a procesos ordinarios de otras jurisdicciones.

En el Gráfico 1 de esta sección se muestra un registro un total de 45.795 procesos judiciales que fueron notificados a Colpensiones en cada Regional y con corte al 31 de enero de 2014, de los cuales 2.235 correspondieron a procesos contenciosos administrativos, 7.410 a procesos ejecutivos y 36.150 a procesos ordinarios para un total de 45.795 (Ver Capítulo 6.8 –Gráfica 1).

---

<sup>137</sup> IP6, página 152.

**Capítulo 6.8 – Cuadro 1. Notificaciones a Enero de 2014**



La diferencia entre el valor informado en el IP6 y el que se está reportando en el presente informe obedece a una depuración que se hizo de las bases de datos de procesos judiciales notificados a Colpensiones. Esta gestión consistió en determinar de manera puntual la cantidad y tipología de los nuevos procesos judiciales en los que se notifica el representante legal, razón por la cual, detectamos que dentro de la cifra que estábamos reportando estaba incluida la tipología de notificación de sentencias judiciales a Colpensiones; en consecuencia en el presente informe se excluyó este ítem el cual a la fecha asciende a la suma de 11.086 casos; de no haber efectuado esta depuración en el presente informe el reporte total de notificaciones de representante legal correspondería a la suma de 56.881 casos.

### 6.9. Solicitudes radicadas antes del 28 de septiembre de 2012 de activación de pensiones suspendidas

Todas las solicitudes de activación de pensiones entregadas por el ISS en liquidación a Colpensiones fueron activadas en su totalidad<sup>138</sup>.

### 6.10. Subsidio a la cotización

En el mes de enero de 2014, Colpensiones realizó la impresión de los talonarios con los cupones de pago de febrero de 2014 a enero de 2015, correspondientes a 225.896 beneficiarios del PSAP que se encontraban con una afiliación activa. Estos talonarios fueron entregados de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3771 de 2007 al administrador del Fondo de Solidaridad Pensional (Consortio Colombia Mayor 2013) para que este efectuó la entrega a los ciudadanos. Cabe anotar que a diferencia de los años anteriores se realizó un proceso de georeferenciación con las transportadoras para mejorar los tiempos de entrega logrando de esta manera, una mejora sustancial en la entrega de dichos talonarios en las ciudades principales donde se concentra el mayor número de afiliados al Programa.

Adicional a las cuentas que se generan mensualmente con el cobro del mes corriente, en el mes de enero de 2014, se remitió al administrador del FSP una cuenta de reprocesos del año 2013, por la suma de \$ 5.438 millones, correspondiente a 51.692 ciudadanos a quienes se les realizó alguna corrección en su información de aportes. Con el fin aplicar estos subsidios a la historia laboral, Colpensiones periódicamente está generando nuevas cuentas de cobro de reprocesos.

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, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.10 – Cuadro 1)

<sup>138</sup> IP6, página 153.

<sup>139</sup> Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago, por lo que se duplica la información y el total en la tabla es de 7.874.

**Capítulo 6.10 – Cuadro 1. Trámites**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total
Grupo 0	48	93	81	124	346
Grupo 1	647	1119	711	2502	4979
Grupo 2	12	22	58	27	119
Grupo 3	1	36	30	48	115
Grupo 4	684	385	389	285	1743
Indemnizados	275	112	88	97	572
<b>Total General</b>	<b>1.667</b>	<b>1.767</b>	<b>1.357</b>	<b>3.083</b>	<b>7.874</b>

- Para el mes de enero de 2014, se disminuyó en 18 el número de ciudadanos a los cuales no se les puede adelantar ningún trámite, por cuanto se realizó el cobro de los ciclos que estaban pendientes y se causaron en el 2013.
- Para el mes de enero de 2014, se ajustó la información y se realizó el cobro de los subsidios de 39 ciudadanos que registraban anotación de ajustar y sincronizar bases de datos.
- Para el mes de enero de 2014, se aumentó en 57 el número de los ciudadanos sobre los cuales se realizó el cobro de los subsidios. Los cuales se encuentran pendientes de pago por parte del administrador del FSP.
- Teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2014 el administrador del FSP no realizó el giro de recursos por concepto de subsidios pensionales, se mantiene la cifra de los 3.083 ciudadanos solucionados.

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

Esta sección reporta los avances en notificaciones, basada en el mismo esquema de seguimiento que se ha reportado desde el IP3<sup>140</sup>. Hasta el IP6, Colpensiones había reportado en sus informes las notificaciones relacionadas específicamente con actos administrativos de reconocimiento. Por esta razón, al final de este capítulo se describe el plan de acción que se llevará a cabo en el mes de febrero para informar a la H Corte las notificaciones de tutelas y sentencias judiciales, tal y como lo sugiere el Auto 320 en los fundamentos jurídicos 32, 150 y 155.

En el IP6<sup>141</sup> Colpensiones reportó que en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2013 se realizó un total de 336.385 notificaciones personales, y 36.449 por aviso, para un total de 372.834. Para el mes de enero<sup>142</sup>, Colpensiones profirió 28.675 nuevos actos administrativos, notificó personalmente 44.453 ciudadanos y 43.330 por aviso, para un total de 87.783 notificaciones del acumulado de notificaciones pendientes. De esta forma, al 31 de enero de 2014 Colpensiones ha realizado un total de 460.617 notificaciones, de las cuales 82.67% han sido personales y el 17.32% restante por aviso. (Ver Capítulo 7 – Cuadro 1).

**Capítulo 7 – Cuadro 1. Notificaciones Mensuales – Corte a Enero 31 de 2014**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Enero 2013	5.406		5.406
Febrero 2013	8.670		8.670
Marzo 2013	21.273		21.273
Abril 2013	26.598		26.598
Mayo 2013	17.673	5.468	23.141
Junio 2013	24.383		24.383
Julio 2013	43.532		43.532
Agosto 2013	38.905		38.905
Septiembre 2013	49.858	6.081	55.939
Octubre 2013	35.117	6.423	41.540

<sup>140</sup> IP3, páginas 43 a 46.

<sup>141</sup> IP6, capítulo 7- cuadro 1 – página 177. Los datos reportados son hasta el mes de diciembre de 2013.

<sup>142</sup> Fecha de Corte 31 de enero de 2014

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Noviembre 2013	34.043	6.016	40.059
Diciembre 2013	30.927	12.461	43.388
Enero 2014	44.453	43.330	87.783
<b>Total</b>	<b>380.838</b>	<b>79.779</b>	<b>460.617</b>

Tal como se presenta en el Cuadro 2, al 31 de enero de 2014 del total de Actos Administrativos proferidos por Colpensiones, se han notificado personalmente en nuestros puntos de atención 153.025 ciudadanos con actos administrativos correspondientes de la represa del ISS, 177.757 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones, y 50.056 que actualmente están en proceso de clasificación de origen. Así mismo, por aviso se notificaron 48.555 de la represa ISS, 28.200 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 Enero 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
Enero 2013	4.557		4.557	611		611	238		238
Febrero 2013	4.885		4.885	3.322		3.322	463		463
Marzo 2013	10.415		10.415	10.335		10.335	523		523
Abril 2013	14.943		14.943	10.711		10.711	944		944
Mayo 2013	8.578	3.280	11.858	8.322	700	9.022	773	1.488	2261
Junio 2013	11.378		11.378	11.781		11.781	1224		1224
Julio 2013	17.075		17.075	24.901		24.901	1556		1556
Agosto 2013	13.585		13.585	23.895		23.895	1425		1425
Septiembre 2013	20.402	4.407	24.809	27.514	700	28.214	1.942	974	2916
Octubre 2013	11.755	1.369	13.124	16.543	4.492	21.035	6.819	562	7381
Noviembre 2013	9.658	4.183	13.841	7.295	1.833	9.128	17.090		17090
Diciembre 2013	11.525	5.025	16.550	11.995	7.436	19.431	7.407		7407
Enero 2014	14.269	30.291	44.560	20.532	13.039	33.571	9.652		9652
<b>Total</b>	<b>153.025</b>	<b>48.555</b>	<b>201.580</b>	<b>177.757</b>	<b>28.200</b>	<b>205.957</b>	<b>50.056</b>	<b>3.024</b>	<b>53.080</b>

Fuente: Bizagi - Colpensiones

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 IP6<sup>143</sup>, a diciembre 31 de 2013 estaban pendientes de notificación 18.210 ciudadanos de los grupos priorizados por la H. Corte, de los cuales 6.575 en enero se notificaron personalmente, y 4.791 fueron notificados pero se encuentran en proceso de clasificación de acuerdo a los grupos de prioridad.

---

<sup>143</sup> IP6, Sección 7, Página 180

Capítulo 7 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales por Grupos Priorizados - Corte Enero de 2014

Panel A- Resumen por grupos priorizados

Población	Saldo a Jul. 31/2013	Ago. 2013		Sep. 2013		Oct. 2013		Nov. 2013		Dic. 2013		Ene. 31/2014	
		Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 1</b>	<b>2.214</b>	<b>5.525</b>	<b>898</b>	<b>11.904</b>	<b>1.386</b>	<b>10.650</b>	<b>4.003</b>	<b>7.949</b>	<b>1.607</b>	<b>2.012</b>	<b>142</b>	<b>880</b>	<b>1496</b>
<b>Grupo 2</b>	<b>203</b>	<b>299</b>	<b>25</b>	<b>248</b>	<b>8</b>	<b>1.006</b>	<b>128</b>	<b>1.865</b>	<b>2.598</b>	<b>2.693</b>	<b>1.459</b>	<b>1021</b>	<b>712</b>
<b>Grupo 3</b>	<b>234</b>	<b>419</b>	<b>56</b>	<b>335</b>	<b>5</b>	<b>1.182</b>	<b>40</b>	<b>1.058</b>	<b>311</b>	<b>2.661</b>	<b>5.329</b>	<b>1824</b>	<b>2.374</b>
<b>Grupo 4</b>	<b>1.460</b>	<b>1.575</b>	<b>260</b>	<b>1.675</b>	<b>62</b>	<b>13.766</b>	<b>4.920</b>	<b>8.923</b>	<b>3.289</b>	<b>8.464</b>	<b>11.280</b>	<b>2.850</b>	<b>2.262</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.111</b>	<b>7.818</b>	<b>1.239</b>	<b>14.162</b>	<b>1.461</b>	<b>26.604</b>	<b>9.091</b>	<b>19.795</b>	<b>7.805</b>	<b>15.830</b>	<b>18.210</b>	<b>6.575</b>	<b>6.844</b>

Panel B- Detalle por poblaciones vulnerables

Población	Saldo a Jul. 31/2013	Ago. 2013		Sep. 2013		Oct. 2013		Nov. 2013		Dic. 2013		Ene. 31/2014	
		Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar								
<b>Grupo 1</b>													
Mayores de 74 años	225	597	69	741	92	1.305	321	589	30	62	6	142	301
Invalidez	92	349	171	391	128	2.340	59	380	6	86		42	108
Afiliados con cotizaciones entre 1	1.128	2.774	213	7.057	517	3.678	1.152	3.655	456	939	37	305	546

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

Población	Saldo a Jul. 31/2013	Ago. 2013		Sep. 2013		Oct. 2013		Nov. 2013		Dic. 2013		Ene. 31/2014	
		Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
y 1.5 SMMLV los 3 últimos meses													
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	637	1.552	413	3.014	566	1.701	1.486	2.355	716	697	72	266	362
Beneficiarios de subsidio a la cotización	38	67	7	158	7	170	147	193	27	34	3	29	131
Sin Información	94	186	25	543	76	1.456	838	777	372	194	24	96	48
<b>Total</b>	<b>2.214</b>	<b>5.525</b>	<b>898</b>	<b>11.904</b>	<b>1.386</b>	<b>10.650</b>	<b>4.003</b>	<b>7.949</b>	<b>1.607</b>	<b>2.012</b>	<b>142</b>	<b>880</b>	<b>1496</b>
<b>Grupo 2</b>													
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	202	273	13	202	5	540	64	1.625	1.603	2.051	596	750	370
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	1	26	12	46	3	466	64	240	995	642	863	271	342
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>299</b>	<b>25</b>	<b>248</b>	<b>8</b>	<b>1.006</b>	<b>128</b>	<b>1.865</b>	<b>2.598</b>	<b>2.693</b>	<b>1.459</b>	<b>1021</b>	<b>712</b>
<b>Grupo 3</b>													
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	233	292	24	235	2	476	15	784	196	2.073	3.238	1.564	1.787
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	1	127	32	100	3	706	25	274	115	588	2.091	260	587
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>419</b>	<b>56</b>	<b>335</b>	<b>5</b>	<b>1.182</b>	<b>40</b>	<b>1.058</b>	<b>311</b>	<b>2.661</b>	<b>5.329</b>	<b>1824</b>	<b>2374</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

Población	Saldo a Jul. 31/2013	Ago. 2013		Sep. 2013		Oct. 2013		Nov. 2013		Dic. 2013		Ene. 31/2014	
		Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar	Notificadas	Por Notificar
<b>Grupo 4</b>													
Corriente	248	451	198	642	36	12.650	4.890	8.224	3.228	7.885	5.223	2533	1730
Indemnizaciones Sustitutivas	1.212	1.124	62	1.033	26	1.116	30	699	61	579	6.057	311	362
Auxilios Funerarios												6	170
<b>Total</b>	<b>1.460</b>	<b>1.575</b>	<b>260</b>	<b>1.675</b>	<b>62</b>	<b>13.766</b>	<b>4.920</b>	<b>8.923</b>	<b>3.289</b>	<b>8.464</b>	<b>11.280</b>	<b>2.850</b>	<b>2.262</b>

Nota: Acumulado al mes de Diciembre se incluyeron como notificados 31,954 casos que el Grupo de Calidad de la Vicepresidencia de Beneficios solicito cerrar por no encontrar trámite pendiente.

En el mes de enero se notificaron 73 decididos en el mes de agosto, 81 decididos del mes de septiembre, 603 decididos el mes de octubre y 1,415 decididos el mes de noviembre y 3,000 en el mes de diciembre

### 7.1. Estrategia de notificaciones masivas para aumentar la notificación de actos administrativos que deciden prestaciones pensionales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las jornadas de notificación masiva reportadas en los IP4<sup>144</sup>, IP5<sup>145</sup>, e IP6<sup>146</sup>, Colpensiones a partir del mes de febrero reiniciará las jornadas de notificación masiva en las diferentes regionales. El cronograma se presenta en el Cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Jornadas Notificación Masivas - 2014**

Ciudad	Fecha
Eje cafetero	Febrero
Antioquia	Marzo
Centro	Abril
Caribe	Mayo
Occidente	Junio
Bogotá	Julio
Santander	Agosto
Sur	Septiembre

### 7.2. Estrategias y Plan de Acción

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP6<sup>147</sup> para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que con corte al 31 de enero de 2014, quedan pendientes por notificar 21.668 resoluciones proferidas en el mes de enero, entre las cuales se incluyen las 6.844 relacionadas con los grupos prioritarios de la H Corte. Para esto se adelanta el siguiente proceso:

#### 1. Citación:

Durante el mes de enero de 2014 se intentó ubicar a 19.060 ciudadanos a través del call center, para que se les informara que ya tenían resuelta su solicitud de prestaciones económicas, y

<sup>144</sup> IP4, Sección 7.1, Página 78

<sup>145</sup> IP5, Sección 7, Página 155

<sup>146</sup> IP6, Sección 7, Página 185

<sup>147</sup> IP6, Sección 7.2, Página 186

contaban con 5 días hábiles para acercarse a cualquiera de los Puntos de Atención Colpensiones y realizar la notificación personal del correspondiente acto administrativo. Colpensiones logró contactar 3.788 ciudadanos, quedando 15.272 pendientes. A este último grupo se le envió la citación por escrito vía correo certificado. Adicionalmente, de los 21.668, 2.608 están en notificación por aviso. (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Actos Administrativos Pendientes De Notificar**

Actividad	Ene. 31 /2014
Contactados por call	3788
Citados por correspondencia	15.272
Proceso de notificación por aviso	2.608
<b>Total</b>	<b>21.668</b>

2. Estrategia de contactabilidad del Ciudadano

Una vez analizado el resultado del porcentaje de contactabilidad que presenta el call center (19.8%), se evidencia la necesidad de implementar una estrategia que permita incrementar la efectividad de contacto. Por tal razón, en el mes de enero de 2014 se inició la campaña de actualización de datos a través de la página web de la entidad, la cual se ha venido promocionando en diferentes medios de comunicación, como cuñas radiales y aviso en prensa. El resultado de este ejercicio se informará en el informe del mes de marzo.

3. Notificación Personal

Se continuó con la metodología de las charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, y las acciones con que cuenta el ciudadano en caso de tener alguna diferencia con el sentido de la decisión, dentro de las jornadas de notificación masiva. 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.

#### 4. Notificación por Aviso

Actualmente, a los ciudadanos a los cuales se les citó de manera efectiva, ya sea a través del call center y/o comunicación escrita, y que no asistieron a ninguno de los puntos de atención y por tanto, no se surtió la notificación personal de los actos administrativos, se les 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 sus datos de contacto, a partir del 28 de enero de 2014 entró en funcionamiento la funcionalidad web, que permite al ciudadano conocer el contenido completo del acto administrativo ingresando a la página web de la entidad y previa validación de la persona. De esta forma, Colpensiones da cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011. Este servicio es adicional al reportado en el IP6<sup>148</sup>, a través del cual el ciudadano puede verificar que existe un acto administrativo a su nombre.

Además, como herramienta para los ciudadanos, en los puntos de atención PAC de Colpensiones se cuenta con un afiche electrónico que permite consultar con el número de la cedula si se ha proferido un acto administrativo, indicando de igual manera el número del acto y la fecha de publicación.

#### 5. Información y ayuda al ciudadano:

Adicional al deber legal que la norma impone en el proceso de notificaciones (incluyendo las que se deben realizar personalmente y por aviso); Colpensiones con el fin de prestar un mejor servicio ha desarrollado herramientas adicionales que le permiten a la ciudadanía obtener información acerca del estado de sus trámites y en especial en los procesos de reconocimiento y notificación, en los diferentes canales de atención, así:

- a. Portal Web: se continúa con el servicio en la web que permite que el las personas puedan conocer si se les generó un acto administrativo.

---

<sup>148</sup> IP6, página 189.

Al respecto, el Cuadro 2 de esta sección presenta el número de visitas, por página, que se realizaron durante el mes de enero de 2014 (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2).

**Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Visitas Página Web**

<b>Variables</b>	<b>Noviembre/13</b>	<b>Diciembre/13</b>	<b>Enero/14</b>
Visitas	898.796	768.285	1.129.274
Páginas Vistas listados de reconocimiento	543.981	133.703	501.072
Páginas Vistas únicas listados de reconocimiento	270.881	65.151	193.673
Páginas Vistas Actos Administrativos	121.879	112.216	133.697
Páginas Vistas únicas Actos administrativos	61.527	56.832	64.350

Fuente: Informe Pagina WEB Colpensiones

Si bien es cierto que esta herramienta no constituye una notificación legal, se construyó con el fin de que los ciudadanos puedan consultar si ya tienen una decisión emitida, accediendo con su documento de identidad, evitando el desplazamiento a los puntos de atención. Tal y como lo reporta el cuadro, en enero se realizaron 1.129.274 visitas a la página web de Colpensiones, de las cuales 133.697 se hicieron a la página que reporta si el ciudadano tiene un acto administrativo.

Consulta Auto Servicio en Oficina: A través de los afiches electrónicos con que cuentan los puntos de atención de Colpensiones, se habilitó el acceso a la consulta de los actos administrativos proferidos por Colpensiones y que aún no han sido objeto de notificación. Esta consulta la puede hacer el ciudadano con su número de cédula.

### **7.3. Calidad en el proceso de notificación**

Actualmente Colpensiones viene dando cumplimiento a los términos legales contemplados en la ley 1437 de 2011, para la realización de la notificación de los actos administrativos que deciden una prestación pensional. No obstante, siguiendo las recomendaciones de la H. Corte y de los organismos de control, se adelanta el diseño de un plan de acción de calidad en los procesos que se llevan a cabo en los Puntos de Atención y/o en las jornadas de notificación masiva. De esta

manera, a partir de febrero de 2014, en los diferentes Puntos de atención se adelantarán notificaciones grupales, desarrolladas en tres niveles:

1. Charla previa informativa sobre el proceso de notificación adelantado
2. Proceso de notificación, entrega, firma y legalización de la notificación
3. Charla explicativa sobre los derechos y acciones legales que tienen los ciudadanos frente a la actuación administrativa.

Para los casos especiales y críticos en los que se requiera una explicación detallada del contenido y alcance del acto administrativo, y esta supere los conocimientos de los funcionarios que están realizando el proceso, se establecerá con la Gerencia Nacional de Reconocimientos un apoyo a través de los profesionales asignados para entregar al ciudadano información precisa, completa y clara.

Adicionalmente, Colpensiones se encuentra diseñando una estrategia para mejorar la pertinencia de la contactabilidad de los ciudadanos, con el fin de asegurar que los ciudadanos citados para notificación tengan resuelta su solicitud y que el acto administrativo correctamente firmado se encuentre disponible.

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

A lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2014, en lo que se refiere al reporte de notificaciones de actos administrativos en materia de tutelas y cumplimiento de sentencias judiciales, Colpensiones presenta en esta oportunidad un plan de acción que permita reportar las cifras solicitadas. Lo anterior, teniendo en cuenta que Colpensiones cuenta con un proceso de notificación previsto exclusivamente para los actos administrativos proferidos en razón a un reconocimiento pensional, lo que hace necesario completar la información de las comunicaciones de trámites distintos al reconocimiento.

1. Objetivo: notificación y/o comunicación efectiva de la decisión administrativa (reconocimiento pensional y trámites conexos)
2. Estrategia: Determinar el universo de los actos administrativos y sentencias judiciales que crucen con tutelas y/o sentencias judiciales
3. Actividades: El Cuadro 1 de esta sección presenta las actividades y sus fechas de realización (ver Capítulo 7.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Actividades del Plan de Acción**

Actividad	Responsable	Fecha
Clasificación de los actos administrativos por trámite y solicitud	Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano	10 de febrero de 2014
Alistamiento de los actos administrativos a notificar y comunicaciones pendientes por enviar a los ciudadanos, con las áreas que profieren estas respuestas.	Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones.	20 de febrero de 2014
Notificación de los actos administrativos y envío de las comunicaciones pendientes	Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano	28 de febrero de 2014

## 8. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a los asuntos institucionales clave de Colpensiones<sup>149</sup>, que soporta el sistema de seguimiento de indicadores que permanecerán en la Entidad como una herramienta integral para la toma de decisiones, ha logrado no sólo su mantenimiento y desarrollo gradual, sino su reconocimiento y uso por parte de los diferentes actores involucrados en distintas instancias y frente a las labores misionales. Dicha Estrategia da cuenta de la gestión y los resultados de objetos de seguimiento primordiales para Colpensiones en la actualidad: tutelas, sentencias, reconocimientos y PQRS, sin que ello quiera decir que no pueda expandirse para dar cuenta de otros asuntos gerenciales de carácter estratégico.

En este contexto se ha tratado de un proceso que va más allá del reporte de información, procurando la construcción de una ruta para la gestión de la misma, enmarcada en la función de seguimiento. Ello implica el desarrollo de una metodología unificada con técnicas comunes y periódicas, las cuales han llevado a que las diferentes áreas que producen la información reportada deban integrarse funcionalmente, y que el análisis de la misma sea efectivamente el insumo fundamental para la fijación de planes de acción o lineamientos de trabajo de cara a mejorar la gestión institucional.

El principio técnico de gradualidad expuesto en informes anteriores, conlleva a que deban adecuarse procedimientos de cálculo y manejo de la información, lo cual en ciertas ocasiones puede ocasionar que ciertas cifras sean depuradas y, por tanto, corregidas con el único ánimo de precisar la medición. Tal situación es natural en la fase de consolidación de una estrategia de seguimiento, sin querer decir que deba ocurrir permanentemente; lo que resulta relevante es tomar los correctivos técnicos adecuados para garantizar que se hayan hecho las correcciones pertinentes.

---

<sup>149</sup> Como se ha mencionado en anteriores informes, existen una serie de principio que se consideran como orientadores técnicos de la Estrategia: (i) **Principio gerencial:** en el marco de la Estrategia se promueve la medición de asuntos clave de la institución, los cuales dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) que entrega la entidad y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-). (ii) **Principio de gradualidad:** la Estrategia se desarrolla de acuerdo con planes de trabajo mensuales, y disponibilidad y construcción de información; ello permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores según requerimientos y evolución de la organización, siendo el fin mejorar la medición. (iii) **Principio de institucionalidad:** 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.

En este marco, como Anexo 1 del presente informe se entregan los resultados y análisis de los 12 indicadores disponibles a 31 de enero de 2014; como ha sido regular se incluye desagregaciones respectivas de acuerdo con la pertinencia y disponibilidad de información. Dado que se requiere garantizar la trazabilidad de la información colectada como insumo para el análisis de los resultados, los cuadros que se presentan en dicho anexo incluyen el cálculo de cada indicador desde el mes en que se hizo por primera vez. En el Cuadro 1 de esta sección se detallan los objetos de seguimiento y sus respectivos indicadores (ver Capítulo 8 - Cuadro 1).

**Capítulo 8 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento institucional de Colpensiones – Enero 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> </ul>
<b>Reconocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.</li> <li>ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.</li> <li>iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.</li> <li>iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados</li> <li>v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.</li> <li>vi. (%) 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: Colpensiones, Estrategia de seguimiento institucional, enero de 2014.

Cabe mencionar que actualmente se trabaja en el mejoramiento de los niveles de desagregación de los indicadores, esperando dar alcance a asuntos expresados por la H. Corte Constitucional en el Auto 320 de 2013, especialmente en materia de presentación de información por grupos prioritarios.

De esta manera, como se ha señalado en informes anteriores, el propósito de la Estrategia de seguimiento es facilitar la medición ordenada y permanente de aspectos clave identificados como

Tu futuro lo construimos entre los dos

objetos de análisis (objetos de seguimiento) de Colpensiones, esperando así orientar la toma de decisiones gerenciales para atender eficientemente aspectos débiles y promover la continuidad de acciones que han tenido un buen desempeño.

## 9. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

### 9.1. Mesa Técnica de trabajo y seguimiento conformada con la Procuraduría General de la Nación

#### 9.1.1. 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 6877 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 1)

**Capítulo 9.1 – 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
<b>Total</b>	<b>6.877</b>

De los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 3977 actos administrativos que resuelven la solicitudes de intervención elevadas por los ciudadanos ante la Delegada, conforme se muestra en el Cuadro 2. (Ver Capítulo 9.1 – cuadro 2)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Actos Administrativos**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	3977 - (57.83 %)
Sin acto administrativo	2900 - (42.17 %)
<b>TOTAL</b>	<b>6877</b>

Verificada la gestión de la mesa técnica en el mes de diciembre (IP6), se presenta un incremento del 2.65% de los actos administrativos expedidos, toda vez que se pasó de un 55.18% a un 57.83%.

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 3.093), conforme se describe en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 3).

**Capítulo 9.1 – 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
<b>Total</b>	<b>3.093</b>

Dada la segmentación de los Grupos de prioridad definidos en el Auto 110 de la H. Corte Constitucional, la estrategia de atención a los requerimientos de la Procuraduría Delegada contenidos en la base de datos se efectúa de acuerdo a los grupos, conforme a la clasificación presentada en el Cuadro 4. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 4).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 4. Entregas según Grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	165
Grupo 1	761
Grupo 2	185
Grupo 3	303
Grupo 4	536
Grupo indemnizados	67
Sin grupo	1076
<b>Total</b>	<b>3.093</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. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 5).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 5. Requerimientos en trámite por Grupos de prioridad**

Grupos	Pendientes de respuesta	Duplicados
Grupo 0	86	6
Grupo 1	192	44
Grupo 2	53	4
Grupo 3	117	24
Grupo 4	664	75
Grupo indemnizados	65	8
Sin grupo	2237	209
<b>Total</b>	<b>3414</b>	<b>370</b>
<b>Total</b>	<b>3784</b>	

Se resalta que como producto de la depuración e identificación de los casos entregados por la Delegada, se identificó la existencia de 370 casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de 3414.

Es importante resaltar que durante el mes de enero de 2014 solo se ha realizado una reunión de mesa técnica, razón por la cual existen 156 actos administrativos pendientes de entrega que resuelven requerimientos de fondo a las pretensiones del ciudadano. Esta cifra no integra los resultados contenidos en el Cuadro 5 anteriormente señalado.

9.1.2. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Enero 2014)

En el mes de Enero de 2014, conforme al cronograma pactado con la Delegada, se realizó una reunión en la cual se recibieron 179 requerimientos nuevos y se entregaron por parte de Colpensiones 272, que fueron identificados en los Grupos de prioridad establecidos por el Auto 110 de 2013 de la manera descrita en el Cuadro 6. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 6).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 6. Entrega de la Procuraduría mes de Enero**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 1	14
Grupo 2	3
Grupo 3	8
Grupo 4	21
Grupo indemnizados	3
Sin grupo	130
<b>Total</b>	<b>179</b>

En la misma reunión se entregó a la Delegada la respuesta a 272 requerimientos previa gestión de revisión de calidad, los cuales también se discriminan conforme a los grupos de la Corte, como se encuentran relacionados a continuación: (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 7).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 7. Entrega de Colpensiones mes de Enero**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	3
Grupo 1	29
Grupo 2	18
Grupo 3	78
Grupo 4	74
Grupo indemnizados	9
Sin grupo	61
<b>Total</b>	<b>272</b>

Es importante resaltar que a través de la gestión que se ha realizado por la Mesa Técnica, en virtud de la operatividad de Colpensiones durante los meses de octubre a enero, se observa una disminución notoria en las solicitudes de intervención que hacen los usuarios a la Delegada, la misma se evidencia en los requerimientos que mensualmente entrega esa Entidad.

Para el mes de octubre, fecha de instalación de la Mesa Técnica, el 100% de requerimientos entregados por la Procuraduría Delegada a partir de las quejas de usuarios y jueces de la república fue de 5772 solicitudes de intervención incluidas en la base de datos, porcentaje que ha venido presentado una disminución mensual. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 8).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 8. Disminución de quejas recibidas a través de la Mesa Técnica**

Entregas	Números de requerimientos	Porcentaje de disminución
Noviembre	617	89,3%
Diciembre	309	94,6%
Enero	179	96,9%

Así las cosas, es posible establecer que las estrategias de mejoramiento del nivel de satisfacción del usuario ha permitido que en la actualidad se presenten menos quejas por los usuarios y se evacuen más requerimientos por Colpensiones, dando como resultado un balance positivo hacia el cumplimiento de nuestros objetivos misionales. Esto se concluye de las cifras que arroja el análisis de las entregas que efectúa la Procuraduría Delegada.

### 9.1.3. Mesas Técnicas de Seguimiento con las Procuradurías Municipales

#### 1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría 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 277 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 9 de esta sección. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 9).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 9. Fecha y entregas de la Procuraduría Distrital**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
10/12/2013	270
15/01/2014	7
<b>Total</b>	<b>277</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 10. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 10).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 10. Identificación por grupos requerimientos Procuraduría Distrital**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	19
Grupo 2	6
Grupo 3	6
Grupo 4	64
Grupo indemnizados	8
Sin grupo	174
<b>Total</b>	<b>277</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 11. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 11).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 11. Actos Administrativos**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	94 - (33.93 %)
Sin acto administrativo	183 - (66.07 %)
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>

Teniendo en cuenta que esos 94 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 71), conforme se describe en el Cuadro 12. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 12).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 12. 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
<b>Total</b>	<b>71</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 13. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 13).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 13. Entregas según grupos de Prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	12
Grupo 2	4
Grupo 3	3
Grupo 4	21
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	30
<b>Total</b>	<b>71</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. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 14).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 14. Requerimientos en trámite por grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	7
Grupo 2	2
Grupo 3	3
Grupo 4	43
Grupo indemnizados	7
Sin grupo	144
<b>Total</b>	<b>206</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 **203**.

**2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla**

En el mes de diciembre se instaló la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, por lo cual en el mes de enero de 2014 bajo los mismos parámetros de gestión existentes, se remitió base de datos con los requerimientos pendientes de

respuesta por parte de Colpensiones, y a la fecha ha entregado un total de 79 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 15 de esta sección. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 15).

#### Entregas de la Procuraduría Judicial de Barranquilla

Fechas de entrega	Números de requerimiento
14/01/2014	65
21/01/2014	14
<b>Total</b>	<b>79</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 16. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 16).

#### Capítulo 9.1 – Cuadro 16. 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	52
<b>Total</b>	<b>79</b>

De la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 53 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 17. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 17).

#### Capítulo 9.1 – Cuadro 17. Actos Administrativos expedidos previamente

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	53 - (67.08 %)
Sin acto administrativo	26 - (32.92 %)
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Teniendo en cuenta que esos 53 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 35 respuestas de fondo, en sesión de trabajo del 23 de Enero de 2014, la cual discriminada en grupos de prioridad de la Corte, se aprecian en el Cuadro 18. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 18).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 18. 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	15
<b>Total</b>	<b>35</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 a continuación: (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 19)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 19. 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	37
<b>Total</b>	<b>44</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 **39**.

### 3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

En el mes de diciembre se instaló la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, por lo cual en el mes de enero bajo los mismos parámetros de gestión existentes, se remitió base de datos con los requerimientos pendientes de respuesta por parte de Colpensiones, y a la fecha ha entregado un total de 30 requerimientos, conforme se presenta la siguiente clasificación, en el Cuadro 20. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 20)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 20. Fecha y entregas de la Procuraduría Laboral de Medellín**

Fechas de entrega	Números de requerimiento
28/01/2014	10
31/01/2014	20
<b>Total</b>	<b>30</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 21. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 21)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 21. Entrega por grupos de prioridad**

Grupos	Número de requerimientos
Grupo 0	0
Grupo 1	4
Grupo 2	3
Grupo 3	2
Grupo 4	2
Grupo indemnizados	1
Sin grupo	18
<b>Total</b>	<b>30</b>

Verificada la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 20 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 22. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 22)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 22. Actos Administrativos expedidos previamente**

Clasificación	Números de Requerimiento
Con acto administrativo	20 - (66.7 %)
Sin acto administrativo	10 - (33.3 %)
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Teniendo en cuenta ya existe gestión previa por parte de Colpensiones, se está evaluando si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín se encuentra satisfecho, a fin de hacer próxima entrega.

Es necesario resaltar la importancia que continua teniendo para Colpensiones la colaboración institucional de la Procuraduría general de la Nación, a fin de atender las necesidades del usuario y resolver los requerimientos que efectúa a través de esa Entidad, tan es así que se han instaurado nuevas Mesas Técnicas, que permiten ampliar la cobertura de atención prioritaria a diferentes ciudades como Medellín y Barranquilla, de la misma manera se ha incluido a través de la Delegada los requerimientos del Valle del Cauca, con lo cual Colpensiones sigue adelante con el plan de atención a los requerimientos que de este Órgano de Control provienen.

9.1.4. Observaciones al informe de seguimiento presentado por la Procuraduría Delegada para el trabajo y la seguridad de fecha 13 de enero de 2014, ante la H. Corte Constitucional.

Antes de abordar puntualmente los comentarios y observaciones prestados por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, es necesario indicar que, conforme al reporte de ese órgano de control a la H. Corte Constitucional de fecha 4 de diciembre de 2013, sus informes están soportados en la base de datos de quejas que reciben de jueces, afiliados y ciudadanos, las que conforme a los objetivos diseñados para el funcionamiento de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento, han sido trasladadas a Colpensiones para su adecuada atención.

En este aspecto, y conforme aparece en el Cuadro 1 Capítulo 9.1 se han recibido por parte de Colpensiones desde la instalación de la Mesa Técnica 6887 quejas utilizando la metodología de trabajo establecida, esto es, alimentando una base de datos de uso común entre la Procuraduría Delegada y Colpensiones, que contiene datos generales del afiliado y su trámite, incluyendo objeto de la reclamación.

De esta forma, se han podido atender en forma satisfactoria 3093 quejas presentadas por los ciudadanos y jueces conforme se reporta en el Cuadro 3 Capítulo 9.1. Así mismo, es insumo fundamental a efectos de la determinación de acciones y estrategias para mitigar y eliminar los obstáculos que se han presentado en la atención oportuna y de calidad de las respuestas que se ofrecen a los afiliados y usuarios.

Bajo este entendido se han emprendido acciones como las reportadas en el IP 6 Capítulo 3.8 sobre la estrategia de calidad, las reportadas en el presente informe en el Capítulo 4 y la expedición del concepto que corrigió la expedición de las denominadas Notas Aclaratorias por parte de la Gerencia de Doctrina de la Vicepresidencia Jurídica.

Es por lo anterior que la cuantificación y determinación específica de errores o fallas tanto en las providencias que resuelven las solicitudes pensionales o los procesos posteriores a ella tales como la notificación y pago conforme a las quejas recibidas de los usuarios y jueces a través de la Procuraduría Delegada, conforman los insumos indispensables para adelantar las acciones de corrección y planes de trabajo.

En este sentido y como un ejercicio para acotar el universo de errores o e inconsistencias en los actos administrativos<sup>150</sup> y cuantificar los problemas de calidad, la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social dio alcance al oficio 012572 del 4 de diciembre de 2013 y expuso “*algunos casos concretos pendientes de decisión por parte de Colpensiones de conformidad con nuestra base de datos actualizada a 20 de diciembre de 2013*” a través del oficio 013365 del 27 de diciembre de 2013 radicado en la H. Corte Constitucional el 13 de enero de 2014.

En ese documento se abordan los siguientes temas que hacen parte de la base de datos que maneja la Mesa Técnica de Seguimiento conformada entre Colpensiones y la Procuraduría Delegada:

- Casos de inclusión en nómina. (66 afiliados)
- Casos de pérdida de semanas en la historia laboral o inconsistencias. (56 afiliados)
- Casos decididos con actos administrativos sin estudio o soporte. (3 afiliados)
- Casos con inconsistencias en nómina. (1 afiliado)
- Casos que deciden prestaciones distintas a las solicitadas. (2 afiliados)
- Casos de incumplimiento de sentencia judicial. (549 afiliados)
- Casos que demuestran fallas en el liquidador. (1 afiliado)
- Casos que no incluyen reliquidación y/o retroactivo. (39 afiliados)
- Casos de incumplimiento de términos para decidir vejez. (4 afiliados)
- Casos en que modifican actos administrativos con notas aclaratorias. (2 afiliados)

Esta relación, que corresponde a un esfuerzo importante de la Procuraduría Delegada respecto de la cual nos referiremos puntualmente a continuación, dimensiona los temas asociados a las deficiencias de calidad, amén que permiten una aproximación sobre los resultados de las acciones implementadas para corregir las dificultades y errores que inciden en que los actos administrativos, y en general la atención eficaz al afiliado de sus pretensiones este satisfecha.

---

<sup>150</sup> En el informe del 4 de diciembre la Procuraduría Delegada manifestó: “...hemos advertido, basados en datos muy particulares, de acuerdo con las miles de quejas que llegan a esta entidad ya sea por parte de los usuarios o de los jueces de la República, sobre inconsistencias en los actos administrativos, no inclusiones en nómina, desconocimiento de derechos, historias laborales incompletas, traslados e aportes al régimen de prima media, servicio al ciudadano y en general problemas de calidad que vulneran los derechos de los peticionarios.”

A continuación se señalan los resultados de la gestión efectuada por Colpensiones a partir de la información contenida en el informe radicado por la Procuraduría Delegada el 13 de enero de 2014, en el mismo orden en que está presentado.<sup>151</sup>

### 1. Casos de inclusión en nómina

La Delegada como casos pendientes de inclusión en nómina mencionó un total de 66, de los cuales a la fecha ya se encuentran tramitados por Colpensiones 24, conforme se relacionan a continuación: (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 23)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 23. Casos pendientes de inclusión en nómina**

Nombre	Identificación
Ciudadano 1	173049xx
Ciudadano 2	372245xx
Ciudadano 3	275008xx
Ciudadano 4	331551xx
Ciudadano 5	416631xx
Ciudadano 6	1358581xx
Ciudadano 7	232740xx
Ciudadano 8	191046xx
Ciudadano 9	417498xx
Ciudadano 10	142129xx
Ciudadano 11	142107xx
Ciudadano 12	515677xx
Ciudadano 13	191870xx
Ciudadano 14	149788xx
Ciudadano 15	372327xx
Ciudadano 16	796951xx
Ciudadano 17	67491xx
Ciudadano 18	415798xx
Ciudadano 19	87301xx
Ciudadano 20	166130xx

<sup>151</sup> A efectos de conservar la reserva por el principio de Habeas Data, en el texto del presente informe se considera conveniente omitir el nombre de los usuarios relacionados en cada respuesta y se eliminan los dos últimos dígitos de la cédula de ciudadanía. No obstante, si la H. Corte Constitucional requiere los datos completos de los ciudadano a los que se está haciendo referencia, Colpensiones los remitirá inmediatamente. Por su parte, a la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad se le enviará el reporte en forma completa para los fines propios de ese órgano de control, tal como se ha venido haciendo.

Nombre	Identificación
Ciudadano 21	10154466xx
Ciudadano 22	171713xx
Ciudadano 23	121079xx
Ciudadano 24	214805xx
<b>Total</b>	<b>24</b>

## 2. Casos de pérdida de semanas en la historia laboral o inconsistencias

La Delegada mencionó como casos pendientes 56, de los cuales 54 ya han sido tramitados y en 2 de ellos no ha sido posible otorgar respuesta al los ciudadanos, toda vez que con el número de cédula suministrado no se encontró afiliación ni datos a nombre del solicitante. No obstante, se están realizando validaciones para resolver la solicitud.

## 3. Casos decididos con actos administrativos sin estudio o soporte<sup>152</sup>

- Ciudadana 1: La Ciudadana solicitó pensión de sobrevivientes y a través del sistema liquidador automático de manera errada se expidió la Resolución No. 036256 del 14 de marzo de 2013 por medio de la cual se niega el reconocimiento y pago de una pensión de vejez, prestación que no fue solicitada; sin embargo, posteriormente y a fin de subsanar la inconsistencia, Colpensiones a través de la Resolución GNR 12460 del 15 de enero de 2014 reconoció indemnización sustitutiva de la pensión de sobreviviente. Es importante resaltar que el pago único está incluido en nómina de febrero para pago en el mes de marzo y el proceso de notificación se encuentra en curso.
- Ciudadana 2: La Ciudadana solicitó reliquidación de pensión de vejez y a través del sistema liquidador automático de manera errada se expidió la Resolución No. 113271 del 28 de mayo de 2013 por medio de la cual se niega la reliquidación de una pensión de vejez. En el acto no se exponen argumentos jurídicos que le permitan al usuario conocer la motivación que da lugar a la negación. Posteriormente y a fin de subsanar el error Colpensiones a través de la Resolución No. 16078 del 17 de enero de 2014 se resuelve recurso de reposición en contra de

<sup>152</sup> Conforme se anunció en pie de página anterior, a efectos de conservar la reserva pertinente, se omitirá el nombre del ciudadano, no obstante lo cual se contesta en este informe cada uno de los casos enunciados por la Procuraduría Delegada en su escrito radicado el 13 de enero de 2014.

la Resolución 1602 de febrero 20 de 2012, en la cual se niega la solicitud de reliquidación de la pensión, estableciendo claramente los argumentos jurídicos de dieron lugar a dicha negación.

- Ciudadano 3: El Ciudadano solicitó incremento de pensión y a través del sistema liquidador automático de manera errada se expidió la Resolución No. 137374 del 20 de junio de 2013 por medio de la cual se niega la reliquidación de una pensión de vejez. Posteriormente y a fin de subsanar el error, Colpensiones a través de la Resolución No. 361783 del 19 de diciembre de 2013 resuelve de fondo y con la argumentación necesaria la solicitud negando el incremento de la pensión de vejez. Así mismo mediante oficio No. BZ2013\_9280153\_2812299 del 27 de diciembre de 2013, nuevamente se le informó al Ciudadano los motivos por los cuales no tiene derecho al incremento solicitado.
- Ciudadano 4: Mediante Resolución GNR 095065 del 15 de mayo de 2013, notificada el 29 de mayo de 2013, se negó el reconocimiento de una pensión de sobrevivientes a la señora Limbania Peña. La Ciudadana presentó Recurso contra esta decisión el día 31 de mayo de 2013, mediante el cual busca que se otorgue la pensión de sobrevivientes bajo el fundamento de que su hijo no tenía cónyuge supérstite. A través de la Resolución VPB 6930 del 18 de noviembre de 2013, notificada el 10 de diciembre de 2013, se resolvió el recurso en el cual se le informa a la señora Ciudadana 4, que no se le otorga la pensión de sobrevivientes de su hijo, dado que existe un beneficiario de mejor derecho por ser el compañero permanente del causante por 21 años.

#### 4. Casos con inconsistencias en nómina<sup>153</sup>

- Ciudadano 1: A la fecha se encuentra en trámite por parte del área de reconocimiento la resolución por medio de la cual se ordena la activación inmediata en nómina.

#### 5. Casos que deciden prestaciones distintas a las solicitadas

- Ciudadano 1: El usuario solicitaba una indemnización sustitutiva y el sistema liquidador automático de manera errada expide la resolución GNR 186030 del 17 de julio de 2013, notificada el 16 de agosto de 2013, a través de la cual se niega el reconocimiento de una indemnización sustitutiva de pensión vejez. Posteriormente y a fin de subsanar el error, Colpensiones mediante la Resolución GNR 360910 del 19 de diciembre de 2013, en proceso de

---

<sup>153</sup> Ibídem

notificación, le reconoció el derecho y se ingresó en la nómina en enero de 2014 para pago en febrero.

- Ciudadano 2: El Ciudadano solicitó el reconocimiento de una pensión de invalidez y a través del sistema liquidador automático de manera errada se expide la Resolución GNR 039618 del 16 de marzo de 2013, notificada el 04 de septiembre de 2013, mediante la cual se niega el reconocimiento de una pensión de vejez, razón por la cual el CIUDADANO 2 presentó recurso de reposición el día 16 de septiembre de 2013, que fue resuelto a través de la Resolución GNR 368632 del 26 de diciembre de 2013 mediante la cual se reconoce una pensión de invalidez. Actualmente se encuentra en proceso de notificación y en nómina se registra activo.

#### 6. Casos de incumplimiento sentencia judicial (tutelas)

De los 549 casos reportados por la Delegada como incumplimientos de sentencia judicial, se evidenció lo siguiente: (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 24)

#### Capítulo 9.1 – Cuadro 24. Casos de incumplimiento sentencia judicial

Estado actual del trámite	Números de Casos de incumplimiento
Hechos superados	314
En trámite	132
No figuran en la base de tutelas	82
Carta Auto 202	21
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>

Es de anotar que en los casos reportados como Carta Auto 202, consisten en que Colpensiones ha solicitado a los jueces de conocimiento de la acción información que permita identificar el requerimiento, ya que no hay información suficiente para ubicarlo a través del sistema bizagi y no existe información al verificar los diferentes aplicativos de Colpensiones y el ISS . Los restantes casos no resueltos se encuentran en trámite de gestión.

7. Casos que demuestran fallas en el liquidador<sup>154</sup>

- Ciudadano 1: El señor solicitó ante el ISS reconocimiento de pensión de vejez el 6 de septiembre de 2011, siendo resuelta su solicitud el 14 de mayo de 2012. Mediante Resolución GNR 183252 del 16 de julio de 2013, notificada el 26 de agosto de 2013, se resolvió por parte de Colpensiones recurso de reposición reliquidando la pensión de vejez y señalando como valores del retroactivo una suma de \$2.354. Posteriormente el día 09 de septiembre de 2013 se interpuso recurso contra esta decisión, que se resolvió mediante Resolución VPB 001196 del 23 de enero de 2014, en el sentido de no reconocer el pago del retroactivo pensional toda vez que no se demostró que se encontraba el pensionado retirado a partir del 31 de agosto de 2011.. Se encuentra incluido en nómina.

8. Casos que no incluyen reliquidación y/o retroactivo de pensión

Revisados los casos que la Procuraduría reporta como aquellos en que no se ha expedido acto de reliquidación o retroactivo, podemos establecer que a la fecha se han gestionado 6 requerimientos de este tipo por parte de Colpensiones, conforme se relacionan a continuación: (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 25)

**Capítulo 9.1 – Cuadro 25. Casos que no incluyen reliquidación y/o retroactivo de pensión**

Nombre	Identificación
Ciudadano 1	238733XX
Ciudadano 2	102260XX
Ciudadano 3	74221XX
Ciudadano 4	86841XX
Ciudadano 5	62075XX
Ciudadano 6	68688XX
<b>Total</b>	<b>6</b>

Es de anotar, que de los 39 casos reportados, 3 se encuentran repetidos, lo cual permite indicar que a la fecha se encuentran pendientes de trámite 30 casos.

<sup>154</sup> Ibídem

## 9. Casos de incumplimiento de términos para decidir vejez

- Ciudadana 1: La Ciudadana solicitó el reconocimiento de la pensión de vejez, profiriéndose la Resolución GNR 2845 del 7 de enero de 2014, mediante la cual se niega la mencionada pensión. Lo anterior, toda vez que para dicha fecha no se habían hecho los traslados de aportes a su nombre de los periodos 200004 a 200906 y 201001 en el régimen de ahorro individual con solidaridad – RAIS por la AFP Protección, los que a la fecha se encuentran acreditados en la Historia Laboral.

Mediante comunicación del 17 de enero de 2014, se le informa a la Ciudadana de tal situación así como que la AFP Protección realizó devolución por proceso de no vinculados de los ciclos 200907 A 200912, 201002 A 201003, 201009 A 201105 y 201107 los cuales no fueron cargados a la base de datos por el ISS. A la fecha Colpensiones está en proceso del envío de validación de ciclos de archivo que debe remitir la AFP, luego de los requerimientos que se ha hecho.

Una vez Protección envíe la información pertinente, se continuará el proceso de actualización de la historia laboral de la Ciudadana y se resolverá el recurso de reposición interpuesto el 28 de enero de 2014.

Finalmente, es pertinente aclarar que para el proceso de corrección y actualización de la historia laboral y por ende de la prestación económica, la información no depende exclusivamente de Colpensiones sino de la AFP quien ha presentado problemas en el envío de los archivos, lo que evidentemente ha retrasados el trámite correspondiente.

- Ciudadana 2: Este caso se encuentra en revisión por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Lo anterior teniendo en cuenta que existe una señora con su mismo nombre y cédula pensionada en la Seccional de Antioquia. Los documentos fueron radicados en el ISS desde el 24 de mayo de 2012 para acceder a su pensión. El ISS informó en dicho momento que su carpeta había sido trasladada a Colpensiones. Sin embargo, en el sistema de nómina de la entidad la señora aparece como pensionada. Por tal razón Colpensiones actualmente se encuentra en proceso de verificación para la adopción de las medidas pertinentes, incluyendo acciones penales si ha ello hubiere lugar.
- Ciudadano 3. El peticionario solicitó su reconocimiento de pensión de vejez ante el ISS desde el año 2010. Por tratarse de una pensión donde deben concurrir con cuota parte pensional entidades del sector público, en aplicación a lo dispuesto por la ley 33 de 1985 se consultó el proyecto de resolución para que se pronunciaran sobre el mismo las entidades involucradas. Una vez surtido el trámite anterior se procedió a proferir la Resolución GNR 12911 del 16 de enero de 2014 mediante la cual se reconoció el pago de una pensión de vejez con el debido

retroactivo, incluyéndose en la nómina de febrero. El proceso de notificación se encuentra en curso.

- Ciudadana 4: Mediante Resolución GNR 095065 del 15 de mayo de 2013, notificada el 29 de mayo de 2013, se niega el reconocimiento de una pensión de sobrevivientes a la CIUDADANA 4, Ciudadana que presenta Recurso de Apelación el día 31 de mayo de 2013, mediante el cual busca que se otorgue la pensión de sobrevivientes bajo el fundamento de que su hijo no tenía cónyuge supérstite. A través de la Resolución VPB 6930 del 18 de noviembre de 2013, notificada el 10 de diciembre de 2013, se resolvió el recurso en el cual se le informa a la Ciudadana 4, que no se le otorga la pensión de sobrevivientes de su hijo, dado que existe un beneficiario de mejor derecho por ser el compañero permanente del causante por 21 años.

#### 10. Casos en que modifican actos administrativos con notas aclaratorias

La delegada menciona que se están surtiendo actuaciones administrativas a través de notas aclaratorias e indica que una nota aclaratoria no puede corregir una resolución, levantando la suspensión del pago, dado que no tiene ningún efecto jurídico en el área de nómina ni en la entidad Bancaria.

Es importante resaltar que en atención a la necesidad de determinar el mecanismo mediante el cual es viable aclarar errores formales no sustanciales contenidos en actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, se emitió por parte de la Gerencia Nacional de Doctrina de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, el concepto BZ 2014\_138266 mediante el cual se corrige esta situación. Este hecho se reportó en el IP6 en el capítulo 8.1 página 194.

Vale la pena destacar que los casos no resueltos que involucran cada uno de los temas señalados por la Procuraduría Delegada en su escrito de observaciones se resolverán atendiendo las prioridades establecidas en los autos proferidos por la H. Corte Constitucional, de lo cual se informará a ese órgano de control a través de la Mesa Técnica de Seguimiento toda vez que en su totalidad integran la base de datos que manejan sus miembros.

A manera de conclusión sobre el contenido del oficio radicado el 13 de enero de 2014 por parte de la Procuraduría Delegada, podemos afirmar que del volumen de quejas recibidas de los ciudadanos a través de ese órgano de control se ha podido cuantificar el número de afiliados que han tenido actos administrativos con deficiencias, lo que a su turno ha permitido que Colpensiones adopte los correctivos pertinentes. Así mismo, conforme al reporte puntual de casos

efectuado, puede observarse un significativo número de trámites resueltos lo que significa que las estrategias para atender con oportunidad y calidad se han ido alcanzando conforme a su planeación.

## 9.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento conformada con la Defensoría del Pueblo

En el mes de diciembre se instaló la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, por lo cual en el mes de enero bajo los mismos parámetros de gestión existentes, se remitió base de datos con los requerimientos pendientes de respuesta por parte de Colpensiones, y a la fecha ha entregado un total de 274 requerimientos, en las fechas y cantidades expuestas en el Cuadro 1 de esta sección. (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 1)

**Capítulo 9.2 – 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
<b>Total general</b>	<b>274</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 9.2 – Cuadro 2)

**Capítulo 9.2 – Cuadro 2. Entregas Según Grupos de Prioridad**

Grupos	Número de Requerimientos
Grupo 1	32
Grupo 2	6
Grupo 3	26
Grupo 4	16
Grupo indemnizados	2
Sin grupo	192
<b>Total general</b>	<b>274</b>

Y de la gestión de verificación a la base de datos de los requerimientos anteriormente entregados, se identificó que Colpensiones ha expedido 165 actos administrativos que resuelven asuntos de igual número de personas, conforme se muestra en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 3)

**Capítulo 9.2 – Cuadro 3. Actos Administrativos**

Clasificación	Número de Actos	
Con Acto Administrativo	165	60,22%
Sin Acto Administrativo	109	39,78%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>100,00%</b>

Teniendo en cuenta que ya existe una gestión previa por parte de Colpensiones en 165 casos, se está evaluando si el requerimiento efectuado por el ciudadano a través de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla se encuentra satisfecho.

A la fecha la Mesa Técnica ha entregado 44 actos administrativos que dan trámite a los requerimientos que se registran en la base y para la próxima reunión se entregarán 65 más. Los entregados se clasificaron según los grupos de prioridad, arrojando los siguientes resultados: (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 4)

**Capítulo 9.2 – Cuadro 4. Entregas de Colpensiones a la Defensoría**

Fechas de Entregas	número de requerimientos
23/01/2014	44
<b>Total general</b>	<b>44</b>

La entrega realizada de casos se puede discriminar de acuerdo a los grupos de la H. Corte Constitucional de la siguiente manera, Cuadro 5. (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 5)

**Capítulo 9.2 – Cuadro 5. Entregas de Colpensiones por Grupos**

Grupos	número de requerimientos
Grupo 1	9
Grupo 2	1
Grupo 3	8
Grupo 4	2
Sin grupo	24
<b>Total general</b>	<b>44</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 a continuación: (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 6)

**Capítulo 9.2 – Cuadro 6. Requerimientos en Trámite por Grupos de Prioridad**

Grupos	Pendientes de Respuesta	Duplicados
Grupo 0	0	
Grupo 1	23	
Grupo 2	5	
Grupo 3	15	3
Grupo 4	14	
Grupo indemnizados	2	
Sin grupo	165	3
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>		<b>230</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 **6** casos que se encontraban duplicados. De esta manera, el total de los requerimientos pendientes es de **224**.

#### 9.2.1. Reunión de seguimiento al Auto 110 de 2013 ante Órganos de Control

Se realizó una reunión de seguimiento por parte de la Defensoría del Pueblo el día 28 de enero, convocada por el Defensor del Pueblo, Jorge Armando Otálora Gómez, a la cual asistió Colpensiones, la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, la Defensoría Delegada para la Salud y la Seguridad Social y el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación. En esta sesión de trabajo se presentó por parte de Colpensiones el avance en el cumplimiento de metas y las ordenes de la H. Corte Constitucional, conforme se ha reportado en los distintos Informes Periódicos.

Este espacio permitió a la Defensoría del Pueblo y a la Procuraduría Delegada conocer a primera mano el contenido del IP6 y la forma como se están estructurando las acciones y planes de trabajo, especialmente las referidas a la estrategia de calidad, toda vez que en este tema coinciden tanto los órganos de control presentes en la reunión como Colpensiones.

#### 9.2.2 Observaciones a los informes de seguimiento de la Defensoría del Pueblo.

Posterior al informe presentado ante la H. Corte Constitucional por parte del Defensor del Pueblo de fecha 11 de diciembre de 2013, no se ha radicado documento que contenga observaciones a la ejecución del plan de acción y al cumplimiento de las ordenes impartidas en el auto 110 de 2013.

## Anexos

### Anexo 1- Resultados de los Indicadores de Seguimiento

#### 1. Presentación

A continuación se presentan los resultados y análisis de los indicadores disponibles a 31 de enero de 2014. Esta entrega continúa con el cálculo de los doce (12) indicadores presentados en el IP6<sup>155</sup>: dos (2) relacionados con tutelas, tres (3) con sentencias, seis (6) con reconocimiento de prestaciones y uno (1) con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Como ha sido regular, los resultados de los indicadores son desagregados 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.

Es importante señalar, como se dijo en el Anexo 2 del informe anterior<sup>156</sup>, 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. De la misma forma, los cálculos de los indicadores se han realizado según el proceso de depuración de información, por tanto cada uno se ha efectuado a partir de la fecha en que se contó con información confiable.

---

<sup>155</sup> IP 6, Anexo 2, Páginas 1-25.

<sup>156</sup> IP 6, Anexo 2, Páginas 1-25.

## 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

Registro de datos del indicador agregado 2013					Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	18.786	44.578	62.870	71.826	86.962
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	96.222	102.707	108.058	112.949	117.697
<b>Cálculo (%)</b>	<b>19.52%</b>	<b>43.40%</b>	<b>58.18%</b>	<b>63.59%</b>	<b>73.89%</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	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
<b>Grupo 0</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	5.767	22.812	25.791	27.595	29.763
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	27.752	28.374	29.420	31.803	32.984
<b>Cálculo (%)</b>	<b>20.78%</b>	<b>80.40%</b>	<b>87.66%</b>	<b>86.77%</b>	<b>90.23%</b>
<b>Grupo1</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	4.443	8.196	10.111	10.563	11.535
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	6.660	11.169	11.551	11.965	13.586
<b>Cálculo (%)</b>	<b>66.71%</b>	<b>73.38%</b>	<b>87.53%</b>	<b>88.28%</b>	<b>84.90%</b>
<b>Grupo2</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	318	716	2.284	2.552	2.829
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	2.266	2.715	2.851	2.986	3.152
<b>Cálculo (%)</b>	<b>14.03%</b>	<b>26.37%</b>	<b>80.11%</b>	<b>85.47%</b>	<b>89.75%</b>
<b>Grupo3</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	554	1.203	2.280	3.133	3.828
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	3.036	3.858	4.019	4.195	4.427
<b>Cálculo (%)</b>	<b>18.25%</b>	<b>31.18%</b>	<b>56.73%</b>	<b>74.68%</b>	<b>86.47%</b>
<b>Grupo 4</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado	3.775	3.533	7.920	10.461	14.851
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	17.797	17.655	18.181	18.740	22.998

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
<b>Cálculo (%)</b>	<b>21.21%</b>	<b>20.01%</b>	<b>43.56%</b>	<b>55.82%</b>	<b>64.58%</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
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	38.711	38.936	42.036	43.260	40.550
<b>Cálculo (%)</b>	<b>10.15%</b>	<b>20.85%</b>	<b>34.46%</b>	<b>40.50%</b>	<b>59.57%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador continúa mostrando una evolución positiva, más relevante entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014 pues se incrementó en el agregado en 10 puntos porcentuales, al pasar de 63.59% a 73.89% respectivamente (ver Tabla No.2), mientras el incremento entre noviembre y diciembre de 2013 había sido de 5,4 puntos porcentuales.

Por su parte, de manera acumulada entre el mes de septiembre de 2013 y el mes de enero de 2014 se pasó de 19.52% a 73.89% respectivamente (ver Tabla No. 2), esto representa un incremento de 53 puntos porcentuales con respecto a la respuesta efectiva de las tutelas ingresadas entre los meses señalados.

Con respecto a la desagregación del indicador se observa que todos los grupos prioritarios evolucionaron positivamente entre septiembre de 2013 y enero de 2014, siendo el más notable el grupo 2 con una variación de 75 puntos porcentuales. Aunque el grupo 1 muestra un leve descenso entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014 de 3,3 puntos porcentuales, continúa siendo destacado su nivel de avance ubicándose en 84.90%, lo que representa una variación positiva de 18 puntos porcentuales frente al mes de septiembre de (ver Tabla 3).

Dicha disminución se explica en el numeral 6.1 del presente informe, relacionado con la gestión para el cumplimiento de tutelas.

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	12.108	38.237	51.122	57.050	65.039
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	18.786	45.578	62.870	71.826	86.962
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.45%</b>	<b>83.89%</b>	<b>81.31%</b>	<b>79.43%</b>	<b>74.79%</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	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
<b>Grupo 0</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	5.653	19.613	21.668	22.815	23.777
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	7.566	22.812	25.791	27.595	29.763
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74.72%</b>	<b>85.98%</b>	<b>84.01%</b>	<b>82.68%</b>	<b>79.89%</b>
<b>Grupo1</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.324	6.741	7.990	8.218	8.648
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	4.458	8.196	10.111	10.563	11.535
<b>Cálculo (%)</b>	<b>52.13%</b>	<b>82.25%</b>	<b>79.02%</b>	<b>77.80%</b>	<b>74.97%</b>
<b>Grupo2</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	202	644	1.840	1.996	2.098
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	320	716	2.284	2.552	2.829
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.13%</b>	<b>89.94%</b>	<b>80.56%</b>	<b>78.21%</b>	<b>74.16%</b>
<b>Grupo3</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	348	1.060	1.902	2.566	2.959
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	554	1.203	2.280	3.133	3.828
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62.82%</b>	<b>88.11%</b>	<b>83.42%</b>	<b>81.90%</b>	<b>77.30%</b>
<b>Grupo 4</b>					
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.162	3.137	6.516	8.467	11.438
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	2.071	3.533	7.920	10.461	14.851
<b>Cálculo (%)</b>	<b>56.11%</b>	<b>88.79%</b>	<b>82.27%</b>	<b>80.94%</b>	<b>77.02%</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

Registro de datos del indicador desagregado 2013					Registro de datos del indicador desagregado 2014
Variables	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	3.817	8.118	14.484	17.522	24.156
<b>Cálculo (%)</b>	<b>63.37%</b>	<b>86.52%</b>	<b>77.37%</b>	<b>74.12%</b>	<b>66.73%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra un descenso entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014 de 4,6 puntos porcentuales, aunque se debe decir que frente al acumulado entre septiembre de 2013 y enero de 2014 se encuentra una variación positiva de 10,34 puntos porcentuales (ver Tabla No. 5). Se nota que se continúa mejorando con respecto al trámite de tutelas con hecho superado, como se observa en el indicador anterior (indicador No. 1 de esta sección), mientras que el cierre de los trámites no logra realizarse de igual forma; ello por supuesto afecta los diferentes grupos prioritarios que muestran también un decrecimiento frente al periodo analizado (ver Tabla No. 6). Se trata entonces de un resultado que llama la atención de la entidad para tomar las acciones pertinentes, las cuales deben conllevar a mejorar el desempeño con respecto al cierre efectivo de los trámites de tutela.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, deben destacarse las variaciones positivas de los grupos prioritarios entre los meses de septiembre de 2013 y enero de 2014, siendo el más relevante el relacionado con el grupo 1 que mejoró 22,8 puntos porcentuales. En el capítulo 6.1 del presente informe se presentan las acciones requeridas para mejorar el cierre efectivo de los trámites de tutela.

## 2.2. Objeto de seguimiento sentencias

### Indicador No. 1: (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento<sup>157</sup>

**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>158</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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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	31-ene
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	16.259
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS, Colpensiones, PQRS, halladas en la represa del ISS).	36.190
<b>Cálculo (%)</b>	<b>44.93%</b>

<sup>157</sup> En el proceso de depuración de información se encontró que la entrada de datos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con este indicador presentaba inconsistencias en los meses anteriores, por dicha razón se presenta el cálculo de este indicador a 31 de enero de 2014, momento al cual se tiene certeza de la información; en los siguientes meses se hará el respectivo cálculo para analizar la tendencia del mismo. La explicación precisa al respecto se encuentra en el numeral 6.2 del presente informe.

<sup>158</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	31-ene
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.502
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	11.053
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.97%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	1.273
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Colpensiones).	12.856
<b>Cálculo (%)</b>	<b>9.90%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	192
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (PQRS).	6.989
<b>Cálculo (%)</b>	<b>2.75%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	5.292
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (halladas en la repesa del ISS).	5.292
<b>Cálculo (%)</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	31-ene
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	641
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	1.172
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54.69%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	40

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
VARIABLES	31-ene
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	71
<b>Cálculo (%)</b>	<b>56.34%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	31
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	48
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.58%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.758
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	9.709
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90.20%</b>
<b>Sin clasificar</b>	
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	32
VARIABLE 2: Sentencias identificadas (Entregadas ISS).	53
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60.38%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra, de manera agregada, que el alistamiento de sentencias para iniciar proceso de cumplimiento con respecto a las sentencias identificadas, se ubica en 44.93% a 31 de enero de 2014 (ver Tabla No. 8).

Por entradas se destaca que el 100% de las halladas en los expedientes de la represa del ISS (entrada 4) han sido alistadas para iniciar su proceso de cumplimiento, así como el 85.97% de la entregadas por el ISS (entrada 1). Por su parte el 9.9% de las sentencias identificadas de Colpensiones y el 2.75% de la sentencias identificadas en PQRS han sido alistadas (ver Tabla No. 9), lo cual indica que es preciso que la entidad mejore sustancialmente los procedimientos, siendo ello relevante en el plan de acción correspondiente a cada una de las entradas señaladas.

Por su parte, se hizo la clasificación de grupos prioritarios por la entrada 1, es decir por las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 10) a 31 de enero de 2014. Esto muestra que el grupo 4 tiene un alistamiento de sentencias del 90.20%, mientras en el grupo 1 es del 54.69%, asunto que ha sido también analizado para ser incorporado en el plan de acción correspondiente, esperando mejorar el desempeño sobre dicho grupo.

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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	30-sep	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.618	5.041	7.359	9.667	12.553
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	6.199	8.961	11.192	12.783	16.259
<b>Cálculo (%)</b>	<b>58.36%</b>	<b>56.25%</b>	<b>65.75%</b>	<b>75.62%</b>	<b>77.21%</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	30-nov	31-dic	31-ene
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	3.881	5.186	6.894
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	7.526	8.181	9.502
<b>Cálculo (%)</b>	<b>51.57%</b>	<b>63.39%</b>	<b>72.55%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	95	172	200
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	242	242	1.273
<b>Cálculo (%)</b>	<b>39.26%</b>	<b>71.07%</b>	<b>15.71%</b>
<b>Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	125	141	167
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	166	192	192
<b>Cálculo (%)</b>	<b>75.30%</b>	<b>73.44%</b>	<b>86.98%</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
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	3.258	4.168	5.292
<b>Cálculo (%)</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)**

<b>Registro de datos del indicador desagregado 2014</b>	
<b>Variables</b>	<b>31-ene</b>
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	94
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (entregadas ISS).	641
<b>Cálculo (%)</b>	<b>14.66%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (entregadas ISS).	40
<b>Cálculo (%)</b>	<b>17.50%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	9
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (entregadas ISS).	31
<b>Cálculo (%)</b>	<b>29.03%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.776
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (entregadas ISS).	8.758
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.37%</b>
<b>Sin clasificar</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento (entregadas ISS).	32
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25.00%</b>

**Análisis:** se continúa observando de manera agregada un incremento sostenido de los resultados de este indicador. A 31 de enero se encuentra que el 77.21% de las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento se convirtieron en actos administrativos proferidos; esto representa una variación positiva de 18,8 puntos porcentuales entre septiembre de 2013 y enero de 2014 (ver Tabla No. 12).

De acuerdo con la desagregación planteada por entradas (ver Tabla No. 13), se nota que el mayor incremento se presentó en los actos administrativos de cumplimiento de sentencias entregadas por el ISS (entrada 1), la cual pasó de 51.57% a 72.55%, lo que significa una variación positiva de 20,9 puntos porcentuales entre los meses de noviembre de 2013 y enero de 2014. Algo similar ocurre en la entrada 3 que corresponde a PQRS de cumplimiento de sentencias, la cual se incrementó en 11,6 puntos porcentuales durante el mismo periodo señalado.

Sin embargo, se nota una caída sustancial en la entrada 2 correspondiente a Colpensiones, la cual pasa de proferir el 71.07% de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias con respecto a las listas para iniciar tal proceso, a 15.71% entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014. Esto es desde luego es un llamado de atención para que la entidad disponga acciones que conlleven a mejorar el desempeño, siendo uno de los asuntos a ser tratados en el plan de acción para reconocimiento y cumplimiento de sentencias<sup>159</sup>. Cabe mencionar que se sigue manteniendo, como se observa en los meses anteriores, que todas las sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento halladas en los expedientes de la represa del ISS, se han convertido en actos administrativo proferidos.

De otro lado, al igual que el indicador anterior (indicador No. 1 de esta sección), se hizo la clasificación de grupos prioritarios por la entrada 1, es decir por los actos administrativos proferidos provenientes de las sentencias entregadas por el ISS (ver Tabla No. 14) a 31 de enero de 2014. Se encuentra que el mejor desempeño frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos se encuentra en el grupo 4 con un 77.37%, mientras en el grupo 1 es del 14.66%, similar a lo ocurrido en el indicador No. 1 de esta sección, por tanto es un tema que será objeto del plan de acción de reconocimiento y cumplimiento de sentencias mencionado, con lo cual se debe lograr mejorar el desempeño sobre dicho grupo.

### **Indicador N° 3: (%) 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.

---

<sup>159</sup> Este plan de acción es desarrollado en la sección 6.2 del presente informe.

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. 15**

**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. 16**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

Registro de datos del indicador agregado 2013		
Variables	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	7.321	9.627
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.359 <sup>160</sup>	9.667 <sup>161</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.48%</b>	<b>99.59%</b>

<sup>160</sup> Dato a 30 de noviembre de 2013.

<sup>161</sup> Dato a 31 de diciembre de 2013.

**Anexo 1 - Tabla No. 17**

**(%) 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	31-ene
<b>Agregado. Entregadas ISS</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5.176
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5.186
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.81%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 18**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina  
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención (entrada 1)**

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
VARIABLES	31-ene
<b>Grupo1</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	49
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	49
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo2</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	4
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo3</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grupo 4</b>	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5,113

Registro de datos del indicador desagregado 2014	
Variables	31-ene
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5,123
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99.80%</b>
Sin clasificar	
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	5
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos, entregadas por el ISS	5
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100.00%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador devela para los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014, un nivel de inclusión en nómina de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos de más del 99%. Para el cálculo de los grupos de atención prioritaria, se tomó la entrada 1 correspondiente a sentencias entregadas por el ISS, y se encuentra que en todos los grupos, a excepción del grupo 4 (99.8%), la inclusión en nómina de los actos administrativos proferidos es del 100%.

Dado lo anterior el área encargada de Colpensiones podrá localizar los casos específicos para que sean efectivamente ingresados en la nómina.

### 2.3. Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones

#### 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>162</sup>.

#### Anexo 1 - Tabla No. 19

##### 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>162</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. 20**  
**(%) 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
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	403.074	447.028	495.347	526.666
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	750.669
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62.58%</b>	<b>66.61%</b>	<b>69.77%</b>	<b>70.16%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 21**  
**(%) 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
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	203.282	222.646	249.896	258.143
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	313.664	313.874	322.472	331.157
<b>Cálculo (%)</b>	<b>64.81%</b>	<b>70.93%</b>	<b>77.49%</b>	<b>77.95%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	199.792	224.382	245.451	268.523
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	419.512
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60.47%</b>	<b>62.80%</b>	<b>63.34%</b>	<b>64.01%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 22**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas - Represa ISS - Escenarios 4, 5 y 6**

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)
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	79.512	98.876	126.126	133.699
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	198.702
<b>Cálculo (%)</b>	<b>41.87%</b>	<b>52.01%</b>	<b>66.35%</b>	<b>67.29%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 23**
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4, 5 y 6**

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)
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	43.262	48.014	48.290	49.805
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	51.580
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88.33%</b>	<b>97.97%</b>	<b>98.53%</b>	<b>96.56%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	3.218	8.073	10.532	11.341

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)
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.147	12.157	12.156	12.358
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26.49%</b>	<b>66.41%</b>	<b>86.64%</b>	<b>91.77%</b>
<b>Grupo 3</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	2.833	4.037	11.630	14.599
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	17.043
<b>Cálculo (%)</b>	<b>16.91%</b>	<b>24.09%</b>	<b>69.40%</b>	<b>85.66%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	30.199	38.752	55.674	57.954
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.020	112.181	112.181	117.721
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26.96%</b>	<b>34.54%</b>	<b>49.63%</b>	<b>49.23%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador permite observar que entre octubre de 2012 y enero de 2014, Colpensiones ha resuelto el 70.16% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que ha recibido, tanto provenientes del ISS como radicadas directamente en la entidad. Desde que Colpensiones entró en funcionamiento, se han decidido 526.666 reconocimientos de un total de 750.669 solicitudes (ver Tabla No. 20).

Ahora bien, el comportamiento del indicador devela un mejoramiento continuo en el desempeño, registrando un incremento de 7,58 puntos porcentuales entre octubre de 2013 y enero de 2014, lo cual ocurre mes a mes, tanto en el cálculo agregado como en las desagregaciones por entrada, y por grupos de prioridad definidos por la H. Corte Constitucional. En efecto, de la represa del ISS a 31 de enero de 2014 se han resuelto 258.143 solicitudes, es decir el 77.95% de las solicitudes

recibidas, y de Colpensiones, se encuentran resueltas 268.523, que representan el 64%. Esto refleja un incremento de 13,14 puntos porcentuales en las solicitudes resueltas de la Represa del ISS, y de 3,53 puntos sobre las de Colpensiones, evidencia de la atención prioritaria dada a las solicitudes represadas del ISS (ver Tabla No. 21).

En la desagregación del indicador por los grupos de prioridad, se reportan las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS que se encuentran pendientes de resolver, desde octubre de 2013 hasta enero de 2014, las cuales constituyen los escenarios 4, 5 y 6. Al respecto, el resultado del indicador muestra que a 31 de enero se han decidido 133.699 solicitudes de un total de 198.702 solicitudes pendientes, lo que representa el 67.29%. Se observa así un incremento de 25,41 puntos porcentuales en el desempeño de Colpensiones (ver Tabla No. 22) con respecto a las decisiones de reconocimiento de este universo (escenario 6).

Por último, el indicador permite observar que la gestión de todos los grupos ha evolucionado positivamente, de manera consecuente con la directriz de la H. Corte Constitucional. El grupo registra el avance más significativo, siendo a 31 de enero resueltas el 96.56% de las solicitudes pendientes; del grupo 2 el 91.77%; del grupo 3 el 85.66%; y del grupo 4 el 49.23% (ver Tabla No. 23). No obstante, es importante aclarar que si bien el desempeño de los grupos 1 y 4 presenta un decrecimiento con respecto al mes anterior, éste no se puede atribuir al desempeño, sino al incremento en los expedientes nuevos entregados por el ISS entre diciembre y enero, los cuales coincidieron en su mayoría con estos grupos (2.572 solicitudes nuevas del grupo 1 y 5.540 del grupo 4).

## **Indicador No. 2. (%) 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. 24**

**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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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	

**Anexo 1 - Tabla No. 25**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	370.402	404.108	444.781	473.456
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS + Colpensiones).	644.052	671.148	710.008	750.669
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57.51%</b>	<b>60.21%</b>	<b>62.64%</b>	<b>63.07%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 26**  
**(%) 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
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	181.125	195.941	217.161	224.397
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Represa del ISS).	313.664	313.874	322.472	331.157
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57.74%</b>	<b>62.43%</b>	<b>67.34%</b>	<b>67.76%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	189.277	208.167	227.620	249.059
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	330.388	357.274	387.536	419.512
<b>Cálculo (%)</b>	<b>57.29%</b>	<b>58.27%</b>	<b>58.74%</b>	<b>59.37%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 27**  
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos - Represa ISS -**  
**Escenarios 4, 5 y 6**

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)
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	64.383	78.052	88.277	95.513
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	189.894	190.104	190.104	198.702
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33.90%</b>	<b>41.06%</b>	<b>46.44%</b>	<b>48.07%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 28**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos**
**Desagregación del indicador por grupos prioritarios - Represa ISS - Escenarios 4, 5 y 6**

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)
<b>Grupo1</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	41.250	43.505	36.561	37.871
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	48.978	49.008	49.008	51.580
<b>Cálculo (%)</b>	<b>84,22%</b>	<b>88,77%</b>	<b>74,60%</b>	<b>73,42%</b>
<b>Grupo2</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	2.549	7.155	8.731	9.513
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	12.143	12.157	12.156	12.358
<b>Cálculo (%)</b>	<b>20,99%</b>	<b>58,85%</b>	<b>71,82%</b>	<b>76,98%</b>
<b>Grupo3</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	1.859	2.798	9.028	11.966
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	16.750	16.758	16.759	17.043
<b>Cálculo (%)</b>	<b>11,10%</b>	<b>16,70%</b>	<b>53,87%</b>	<b>70,21%</b>
<b>Grupo 4</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	18.725	24.594	33.957	36.163
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes (Represa del ISS).	112.010	112.181	112.181	117.721
<b>Cálculo (%)</b>	<b>16,72%</b>	<b>21,92%</b>	<b>30,27%</b>	<b>30,72%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra que a 31 de enero de 2014, el 63.07% de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas recibidas por Colpensiones han sido resueltas mediante un acto administrativo, es decir que la entidad ha proferido 473.456 actos administrativos desde su entrada en funcionamiento (ver Tabla No. 25). Es importante señalar que entre el mes de octubre de 2013 y el mes enero de 2014, el indicador presentó una variación positiva de 5,56 puntos porcentuales.

Ahora, si bien se han proferido más actos administrativos atendiendo a las solicitudes radicadas en Colpensiones con respecto a las de la Represa del ISS, 249.059 y 224.397 respectivamente, el porcentaje de gestión de las solicitudes recibidas de la represa es mayor: 67.76% actos administrativos frente a 59.37%; ello debido a que el volumen de solicitudes cada vez es mayor en Colpensiones, y a que la entidad ha orientado buena parte de sus recursos a la evacuación de la represa del ISS, tanto así que entre octubre de 2013 y enero de 2014 el incremento de éste universo ha sido de 10 puntos porcentuales (ver Tabla No. 26).

Los resultados del indicador desagregado por grupos prioritarios son positivos entre octubre de 2013 y enero de 2014, y de forma consecuente con los criterios de priorización establecidos por H. Corte Constitucional. A 31 de enero de 2014, de las 198.702 solicitudes de reconocimiento pendiente de decisión (escenario 6), se han resuelto mediante acto administrativo el 48.07%, es decir 95.513 solicitudes (ver Tabla No. 27). El 73.42% del grupo 1; el 76.98% del grupo 2; el 70.21% del grupo 3; y el 30.72% del grupo 4 (ver Tabla No. 28).

### **Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

**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. Se trata de un indicador de seguimiento para conocer el nivel de reconocimiento, ello quiere decir que aunque muestra un nivel de gestión no significa que sea positivo o no acercarse al 100%.

**Anexo 1 - Tabla No. 29**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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. 30**

**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos**

Registro de datos del indicador agregado 2013				Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-oct	30-nov	31-dic	31-ene
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	240.515	258.321	281.496	297.023
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	387.735	409.779	444.781	473.456
<b>Cálculo (%)</b>	<b>62.03%</b>	<b>63.04%</b>	<b>63.29%</b>	<b>62.74%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 31**  
**(%) 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
<b>Represa ISS</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	102.967	109.201	119.836	123.349
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	187.943	201.612	217.161	224.397
<b>Cálculo (%)</b>	<b>54.79%</b>	<b>54.16%</b>	<b>55.18%</b>	<b>54.97%</b>
<b>Colpensiones</b>				
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	137.548	149.120	161.660	173.674
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	199.792	208.167	227.620	249.059
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68.85%</b>	<b>71.63%</b>	<b>71.02%</b>	<b>69.73%</b>

**Análisis:** los cálculos del indicador desde octubre de 2013 hasta enero de 2014 permiten observar un comportamiento constante en el reconocimiento de prestaciones económicas por parte de Colpensiones. En promedio, 63 de cada 100 actos administrativos proferidos reconocen una prestación (ver, Tabla No 30).

Es importante mencionar que desde que Colpensiones entró en funcionamiento a la fecha (31 de enero de 2014), se han reconocido 297.023 prestaciones, que corresponden al 62.74% de lo proferido en el mismo periodo (473.456).

La desagregación del indicador por entrada devela que del total de actos administrativos proferidos en el periodo con respecto a las solicitudes de reconocimiento de la represa del ISS, el 54.97% conceden la prestación, y de las solicitudes de Colpensiones el 69.73% de lo proferido (ver Tabla No. 31).

**Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos 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 proferidos<sup>163</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 32**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos 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 proferidos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

<sup>163</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 proferidos (Variable 2).

**Anexo 1 - Tabla No. 33**
**(%) 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
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	312.874	380.413
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	404.108 <sup>164</sup>	444.781 <sup>165</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>77.42%</b>	<b>85.53%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 34**
**(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos notificados  
Desagregación del indicador por entrada**

Registro de datos del indicador desagregado 2013		Registro de datos del indicador agregado 2014
Variables	31-dic	31-ene
<b>Represa ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	153.656	173.605
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	195.941	217.161
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78.42%</b>	<b>79.94%</b>
<b>Colpensiones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	159.218	206.808
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos.	208.167	227.620
<b>Cálculo (%)</b>	<b>76.49%</b>	<b>90.86%</b>

**Análisis:** los cálculos del indicador muestran a 31 de enero de 2014 que el 85.53% de los actos administrativos que se han proferido entre octubre de 2012 y diciembre de 2013, han sido notificados (ver Tabla No. 33); es decir que se han notificado 380.413 actos administrativos de

<sup>164</sup> Dato a 30 de noviembre de 2013.

<sup>165</sup> Dato a 31 de diciembre de 2013.

444.781. Se observa un incremento de 8 puntos porcentuales en el desempeño entre el resultado de diciembre de 2013 y enero de 2014.

La desagregación del indicador por entrada revela que la gestión de notificación de los actos administrativos ha sido mejor en el caso de las solicitudes de Colpensiones que de la represa del ISS, en tanto se ha notificado el 90.86% de las decisiones del primero, y el 79.94% del ISS (ver Tabla No. 34).

#### **Indicador No. 5. (%) 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 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<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 de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponde al mes anterior al corte del informe.

---

<sup>166</sup> Cabe decir que para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, no se deben tener en cuenta los casos Bizagi que no corresponden propiamente a las solicitudes de reconocimiento, 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. 35**

**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 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 (Represa ISS + Colpensiones) en el mes.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 36**

**(%) 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
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	18.763	22.144
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS + Colpensiones) en el mes.	19.185 <sup>167</sup>	23.176 <sup>168</sup>
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97.80%</b>	<b>95.55%</b>

<sup>167</sup> Actos administrativos proferidos entre el 1 y 30 de diciembre de 2013 que cuentan con un radicado Bizagi.

<sup>168</sup> Actos administrativos proferidos entre el 1 y 30 de diciembre de 2013 que cuentan con un radicado Bizagi.

**Anexo 1 - Tabla No. 37**  
**(%) 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
<b>Represa ISS</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	6.583	10.351
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Represa ISS) en el mes.	6.744	10.635
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97.61%</b>	<b>97.33%</b>
<b>Colpensiones</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	12.180	11.793
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos (Colpensiones) en el mes.	12.441	12.541
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97.90%</b>	<b>94.04%</b>

**Análisis:** los primeros cálculos del indicador han arrojado que en promedio el 95% de los actos administrativos proferidos positivos en el mes, ingresan a la nómina dentro del mismo mes en que se profieren o en el siguiente corte. Es así como el 95.55% de las decisiones proferidas en el mes de diciembre de 2013, que reconocieron una prestación, ingresaron a la nómina a 31 de enero de 2014 (ver Tabla No. 36). Ello permite suponer que, 1.032 casos no ingresaron; sin embargo, en sentido estricto sólo 51 casos no ingresaron a la nómina por inconsistencia. Como fue explicado en el Capítulo 6.5 del presente informe, en el mes de reporte se presentaron varias particularidades:

- 482 casos fueron auxilios funerarios que a la fecha de corte se encontraban en proceso de pago.
- 378 casos corresponden a consultas de cuotas partes, las cuales no necesariamente deben ingresar inmediatamente a la nómina, sino hasta que la entidad respectiva así lo reporta.
- 69 casos aparecen en el liquidador concediendo, pero al verificar la decisión del acto administrativo es negando.
- 50 casos no tienen radicado de reconocimiento.

Sobre el particular, Colpensiones se encuentra en proceso de mejorar sus herramientas técnicas de manera que a futuro sea posible realizar conciliaciones consistentes de los reconocimientos con el ingreso a la nómina, con el fin de identificar y minimizar estos hallazgos.

**Indicador No. 6. (%) 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. 38**

**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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos (cédulas únicas).				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

VIGILADO SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO DE COLPENSIONES

**Anexo 1 - Tabla No. 39**  
**(%) 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
VARIABLE 1: Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.	9.135	11.124	14.879	17.528
VARIABLE 2: Recursos interpuestos decididos.	35.342	37.477	44.887	52.320
<b>Cálculo (%)</b>	<b>25.85%</b>	<b>29.68%</b>	<b>33.15%</b>	<b>33.50%</b>

**Análisis:** el resultado del indicador muestra un comportamiento ascendente en el porcentaje de recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, al pasar del 25.85% al 33.50%, entre octubre de 2013 y enero de 2014 (ver Tabla No. 39). 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. Para realizar el cálculo de este indicador se toma un periodo específico en el que fueron presentadas las PQRS, y se da cuenta del porcentaje de éstas que fueron efectivamente resueltas.

#### Anexo 1 - Tabla No. 40

##### 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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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.41

##### (%) 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
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	459.030	510.130	547.189
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	538.712	575.411	616.608
<b>Cálculo (%)</b>	<b>85.21%</b>	<b>88.65%</b>	<b>88.74%</b>

**Análisis:** los primeros cálculos del indicador muestran un desempeño ascendente en la gestión de las PQRS, dado que el 88.74% de las radicas en la entidad entre octubre de 2012 y diciembre de 2013 han sido resueltas. Se observa un incremento de 3,53 puntos porcentuales entre noviembre

de 2013 y enero de 2014 (ver Tabla No. 41). A la fecha, el saldo de PQRS por resolver es de 69.419, asunto que es abordado en la sección 6.3 del presente informe.