



**PRIMER INFORME TRIMESTRAL
SENTENCIA T-774-15 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

COLPENSIONES

Bogotá, junio de 2016

CONTENIDO

1.	Introducción	6
2.	Reconocimiento de solicitudes prestacionales	13
2.1.	Estado de las solicitudes de reconocimiento	13
2.1.1.	Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo	14
2.1.2.	Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones	15
2.1.3.	Recursos y reliquidaciones	17
2.1.4.	Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos	20
2.1.5.	Recursos de apelación.....	21
2.2.	Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	26
2.3.	Revocatorias directas	26
2.4.	Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión	28
2.5.	Inclusión en nómina	30
2.5.1.	Actos administrativos proferidos en abril de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a mayo de 2016.....	31
2.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	31
2.5.3.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto.....	33
3.	Historia laboral.....	36
3.1.	Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	36
3.2.	Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	38
3.2.1.	Correcciones de historias laborales pendientes	39
3.3.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral.....	40
3.4.	Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones.....	41
4.	Calidad.....	51
4.1.	Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos.....	51
4.1.1.	Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento	52
4.1.2.	Acciones para la mejora de los aplicativos.....	56
4.1.3.	Acciones encaminadas mejorar los procesos.....	59
4.1.4.	Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones.....	60

4.1.5.	Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015	68
4.1.6.	Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos.....	70
4.1.7.	Mejoras para la completitud de la Historia Laboral.....	71
4.1.8.	El cumplimiento de la meta no afecta la calidad de los Actos Administrativos.....	72
4.2.	Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas	73
4.2.1.	Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	73
4.2.2.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	73
5.	Sentencias	76
5.1.	Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias.....	76
5.1.1.	Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales.....	76
5.1.2.	Avance del cumplimiento de las sentencias alistadas durante los meses de febrero, marzo y abril	79
5.1.3.	Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales.....	80
5.1.4.	Cumplimiento de mandamientos de pago.....	80
5.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive	81
5.2.1.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive.....	81
5.2.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo segundo de la parte resolutive	85
6.	Tutelas	92
6.1.	Identificación y atención de tutelas	92
6.2.	Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias	94
6.3.	Acciones adoptadas para mejorar el proceso de atención de tutelas.....	95
7.	Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica	96
7.1.	Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar.....	96
7.2.	Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar.....	97
8.	Medicina Laboral.....	98
8.1.	Incapacidades médicas temporales	98

8.2.	Pérdida de capacidad laboral	101
8.2.1.	Gestión de citas médicas.....	101
8.2.2.	Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral.....	101
8.3.	Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez.....	102
9.	Notificaciones.....	104
9.1.	Avances en la notificación de actos administrativos proferidos.....	104
9.2.	Calidad en la notificación	106
10.	PQRS.....	107
10.1.	Estado de avance de las PQRS.....	107
10.2.	Calidad en el proceso de atención de PQRS.....	112
10.3.	Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS	112
11.	Indicadores.....	114
11.1.	Contexto de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones ...	114
11.2.	Avances y acciones por desarrollar frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015	117
12.	Fortalecimiento institucional	126
12.1.	Reorganización institucional	126
12.2.	Novedades relacionadas con el recurso humano	129
12.3.	Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal.....	132
12.3.1.	Gestión de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.....	132
12.4.	Capacitaciones.....	132
13.	Avances en el cumplimiento de las órdenes segunda a octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive.....	134
13.1.	Información concerniente a los numerales 2 a 7 de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015	134
13.1.1.	Órdenes segunda, sexta y séptima (Raúl)	134
13.1.2.	Órdenes tercera, sexta y séptima (Roberto)	135
13.1.3.	Órdenes cuarta, sexta y séptima (Simón)	136
13.2.	Incorporación del precedente constitucional en materia de pensión de invalidez	136
13.2.1.	Breves consideraciones	136
13.2.2.	Las reglas constitucionales sobre pensión de invalidez que se han incorporado como doctrina de la entidad	138
13.3.	Avances en el sistema de divulgación de información.....	139
13.4.	Protocolo de actuación	140

13.4.1. Conversatorio Estado de Cosas Inconstitucional	140
13.4.2. Separación de los actores en tres mesas diferentes: mesa entes de control, mesa academia, mesa sociedad civil	141
13.4.3. Operatividad de las mesas	143
13.4.4. Identificación de los actores e invitaciones	143
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	145

1. Introducción

Para Colpensiones este informe representa un hito en, hasta ahora, su corta historia. Se puede decir que es el inicio de la etapa *post – estado de cosas inconstitucional* la cual debe asumirse con tanta responsabilidad como cuando soportaba la falla estructural por la sencilla razón que mantener el ritmo de eficiencia y diligencia demostrada, es una obligación de responsabilidad con los millones de ciudadanos que esperan que se continúe con el buen servicio de esta entidad.

Bajo este contexto, ahora la entidad no puede ser menos de lo que fue en el momento en que buscaba la superación del Estado de Cosas Inconstitucional, sino día a día mejorar para estar a la cabeza de las mejores instituciones del país, asunto que hace unos años era impensable. Tal como lo ha dicho el Presidente de la administradora, ahora el objetivo es brindar un acompañamiento al ciudadano durante toda su vida como afiliado (incluso a los no afiliados) y no solo concentrarse en el momento de realizar el trámite de su pensión; esto quiere decir que la entidad, gracias al apoyo de la H. Corte y de todos los demás órganos del Estado, presenta un modelo eficiente e integral de administración del Régimen de Prima Media (RPM) que continuará ganando la confianza de los colombianos.

Entrando en la materia de este informe, la Honorable Corte Constitucional, mediante la sentencia T-774 del 18 de diciembre del 2015, resolvió declarar superado el Estado de Cosas Inconstitucionales en la transición entre el Instituto de Seguros Sociales y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, verificado a partir el Auto 110 del 5 de junio de 2013. Para Colpensiones este es el logro más importante. En dos años y seis meses logró implementar las medidas necesarias para eliminar la violación masiva de derechos y de esta manera levantar el ECI. Y, en la misma línea, esta eliminación de la violación masiva de derechos no se hubiese logrado sin el apoyo de la H. Corte, la cual, además de declarar el ECI, dio las directrices claras para priorizar y cumplir las metas, e hizo un seguimiento exacto y detallado de la gestión de la entidad.

Adicionalmente, la Honorable Corte involucró los actores relevantes, entre otros, a los organismos de vigilancia y control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensoría del Pueblo), a la junta directiva de Colpensiones (Ministerios de Trabajo y de Hacienda y Presidencia de la República), y a la rama judicial (especialmente en lo relacionado con la orden que puede considerarse compleja, la de cumplimiento de sentencias judiciales, debido a la necesidad de desarchivarlas y realizar un estudio de seguridad antes de cumplirlas). Esto permitió un trabajo armónico entre todas las entidades del Estado, cada una cumpliendo su papel, para superar el ECI.¹

Sin embargo, como bien lo dijo la Honorable Corte, aún existen universos por resolver. Dando cumplimiento a la orden vigésimo sexta de la sentencia T-774-15, Colpensiones presenta este primer Informe Trimestral (IT1) de seguimiento al cumplimiento e implementación de las órdenes dictadas en dicha providencia. Este documento recoge los avances de la entidad a 31 de mayo de 2016, 3 años y 8 meses después de entrar en operación, y 6 meses después de que la Sala Novena de Revisión decretara el levantamiento del ECI (y 3 meses después de comunicar este levantamiento). En este documento se

¹ Para cumplir los objetivos, Colpensiones también trabajó de manera armónica con otras entidades como el Congreso de la República, la Fiscalía General de la Nación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Dijin, la Sijin, y el CTI.

reportan avances para cumplir las órdenes segunda a octava, décima a décimo sexta, décimo octava y vigésimo sexta de la sentencia T-774-15.

Los resultados reportados muestran que la entidad ha seguido avanzando a buen ritmo, en la dirección correcta y sin retroceso, especialmente en materia de reconocimiento, tutelas y sentencias, todas resoluciones proferidas bajo un estricto control de calidad. El siguiente cuadro presenta los avances frente a los datos que fueron utilizados por la Honorable Corte para evaluar el ECI en la sentencia T-774-15 y hasta mayo 31 de 2016.

Capítulo 1 – Cuadro 1. Avances de Colpensiones desde noviembre 2015 (evaluación ECI) hasta mayo 2016

	nov-15			may-16			Variación nov-15 a may-16	
	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Crecimiento radicadas y/o identificadas	Crecimiento pendientes
Solicitudes de reconocimiento Colpensiones	1.065.252	21.329	97,9%	1.159.513	7.203	99,4%	8,8%	-66,2%
Vejez	250.736	2.555	99,0%	266.818	641	99,8%	6,4%	-74,9%
Sobrevivientes	69.482	1.883	97,2%	80.749	613	99,2%	16,2%	-67,4%
Invalidez	24.918	282	98,8%	28.950	28	99,9%	16,2%	-90,1%
Indemnización sustitutiva	225.838	2.054	99,0%	265.906	562	99,8%	17,7%	-72,6%
Auxilios funerarios	59.980	389	99,3%	70.409	107	99,8%	17,4%	-72,5%
Recursos	189.294	5.180	97,1%	211.696	2.293	98,9%	11,8%	-55,7%
Reliquidaciones	245.004	8.986	96,1%	289.512	2.959	98,9%	18,2%	-67,1%
Sentencias **	128.135	24.162	81,1%	142.986	17.992	87,4%	11,6%	-25,5%
Tutelas	228.456	12.081	97,0%	242.020	3.465	98,6%	5,9%	-71,3%

**Es importante aclarar que las sentencias identificadas corresponden al mes de abril, mientras que las pendientes son con corte a mayo, de acuerdo con la nueva metodología de conteo explicada en la sección 5 de este informe.

El cuadro anterior muestra que en todas las dimensiones la entidad ha avanzado. El Cuadro 1 presenta, por un lado, en las columnas 2 a 7 los volúmenes totales (radicados y/o identificadas), los pendientes, y los avances en porcentaje para noviembre 2015 (datos en los cuales se basó la Corte para evaluar el ECI), y para mayo 31 de 2016; y por otro, en las columnas 8 y 9 presenta los crecimientos de las radicaciones (o de las sentencias identificadas) y la disminución de las pendientes, para los dos mismos puntos en el tiempo. Como puede observarse, Colpensiones reporta avances significativos en todas las dimensiones, y mientras el número de radicación creció, el número de pendientes disminuyó radicalmente en todas las dimensiones.

Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones. Cuando la H. Corte declaró el levantamiento del ECI, se basó en cifras con corte a noviembre de 2015, según las cuales en Colpensiones se encontraban 1.065.252 solicitudes prestacionales radicadas, y vencidas 21.329. Es decir, el avance era del 97,9% (ver la primera línea de cifras del cuadro 1, columnas 2 a 4). A mayo 2016 la entidad muestra un avance significativo en este tema: de 1.159.513 solicitudes radicadas, están vencidas sin resolver 7.203, es decir, el avance alcanza el 99,4% (ver la primera línea de cifras del

Cuadro 1, columnas 5 a 7), y mientras la radicación ha crecido 8,8%, las vencidas se han disminuido en 66,2% (ver la primera línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 2.

Al replicar este análisis a nivel de riesgos, se encuentra una disminución consistente en todos y cada uno de ellos, aunque teniendo en cuenta las prioridades de la H. Corte, esto es, dando prioridad a los trámites de vejez, sobrevivientes e invalidez, los cuales pasaron de cumplimientos de 99,0, 97,2 y 98,8% en noviembre de 2015, a cumplimientos de 99,8, 99,2 y 99,9% respectivamente, como se observa en el cuadro 1 de esta sección. Lo anterior, sin dejar de lado la atención de recursos y reliquidaciones, que actualmente se encuentra en niveles de cumplimiento de 98,9% para ambos casos (ver Capítulo 1 – Cuadro 1).

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una prestación económica. Antes de hacer el análisis de los datos, Colpensiones se permite hacer una anotación con respecto a las cifras de sentencias utilizadas por la H. Corte para evaluar el ECI. Con corte a 30 de noviembre de 2015, la H. Corte estableció que estaban pendientes 28 mil sentencias pendientes de ingresar a nómina. No obstante, este dato está sobreestimado ya que no está teniendo en cuenta la existencia de fallos cuyo cumplimiento no implica el ingreso a nómina, y que ascendían a 5.943 para la fecha de análisis. De allí, que las sentencias pendientes de ingresar a nómina a noviembre eran realmente 24.162, lo cual significa un avance del 81% (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

A 31 de mayo de 2015, y bajo la misma metodología descrita, se encuentra un avance considerado en esta materia: de las 142.986 sentencias identificadas hasta abril de 2016, la entidad tiene 17.992 pendientes, es decir, existe un avance de 87,4% en el cumplimiento (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 5 a 7); y mientras la radicación ha crecido 11,6%, las vencidas se han disminuido en 25,5% (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 5.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias de tutela proferidas en contra del ISS o Colpensiones. El avance de la entidad en el cumplimiento de esta orden es quizá uno de los aportes más significativo del proceso de intervención constitucional para la judicialización y la congestión de la Rama Judicial, sobre todo si se tiene en cuenta que dentro del sistema de la seguridad social el sistema pensional siempre estaba a la par del sistema de salud, en cuanto al uso de la tutela como mecanismo principal para la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos, y en los últimos años solo superada por la difícil situación de la Unidad para las Víctimas.

En la Sentencia T-774-15 que, como ya se mencionó, evaluó a Colpensiones con corte a 30 de noviembre de 2015, la Sala encontró que se había resuelto de fondo 216.375 (95%) tutelas y gestionado el 2%, lo que implica un avance del 97%, y que existían 12.081 tutelas pendientes de acatamiento (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

Ahora, con corte a 31 de mayo de 2016, la entidad muestra que, de un total acumulado de 242.020 tutelas, tiene pendientes por resolver 3.465, alrededor de 8.600 menos que las pendientes a noviembre de 2015, es decir, el avance alcanza un 98,6% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 4 a 7). Las tutelas pendientes se han disminuido en 71,3% mientras que la radicación ha aumentado sólo 5,9%

(ver la última línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 6.

Un punto importante sobre las tutelas pendientes es que la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 563, y que para cada una de ellas se ha remitido respuesta a los jueces o a los accionantes señalando la imposibilidad del caso, siendo así que el avance de la entidad en la atención es de 98,8%.

Es de recordar, de todas maneras, que entre el momento en que la entidad abrió las puertas, en octubre 2012, y ahora, el ritmo de radicación de tutelas ha disminuido sustancialmente. Tal y como lo mostramos en el informe especial presentado en mayo de 2015 a la H. Corte², la radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del Auto 110 de 2013. En Colpensiones, en los últimos tres meses, esta radicación está por debajo de 2.500 tutelas. Considerando la constante atención mensual de tutelas y contrastándolo con la disminución del ingreso de las mismas que se ha mantenido en los últimos meses, se llega a la conclusión que el fenómeno de las tutelas está en un escenario ya de control y estabilización de la entidad³ y por primera vez en la historia reciente de la administración del RPM, este es un problema que está en su etapa de extinción si se habla de la tutela como mecanismo preferente a la vía administrativa. Gran logro para el trabajo de coordinación de la H. Corte y la diligencia de Colpensiones en beneficio de los ciudadanos.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales. En el capítulo 4 de este informe Colpensiones le reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos, en cumplimiento de lo ordenado en el numeral décimo de la Sentencia T-774 de 2015, las cuales se irán implementando de forma gradual y sus avances serán reportados periódicamente en los informes trimestrales. Atendiendo la orden de la H. Corte, la entidad ha tomado alrededor de 19 acciones las cuales se concentran en 7 grandes ámbitos: (i) acciones que fortalecen la gestión del conocimiento; (ii) acciones para la mejora de los aplicativos; (iii) acciones encaminadas a mejorar los procesos; (iv) calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones; (v) adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en Sentencia T-774 de 2015; (vi) acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos; y (vii) mejoras para la completitud de la historia laboral.

Colpensiones ha reportado las acciones pero también los resultados con varias mediciones de calidad. Sobre los resultados, se tiene que si se considera que todos los recursos que cambian una decisión la cambian por problemas de calidad (aunque algunos cambian la decisión por nueva información que adjunta el ciudadano), a 31 de julio 2016 los cambios de decisión se encontraban entre el 1,5% y el 4% de los actos administrativos proferidos por primera vez por la entidad⁴. Es decir, que entre el 96% y el 98,4% de las decisiones eran tomadas con calidad. Para la vigencia 2016, y con corte a 31 de mayo, los resultados muestran que los problemas de calidad de la entidad se encuentran, en el extremo, en 3,5%.

Ahora bien, la sentencia T-774-15 dicta nuevas órdenes, que se resumen a continuación y se reportan en los capítulos 7, 11 y 13 respectivamente:

² Ver informe especial, Respuesta a los oficios OPT-A-500/2015 y OPT-A-483/2015 presentado por Colpensiones, página 18.

³ En los últimos 6 meses, el promedio de ingreso se ha mantenido alrededor de 2.261, y la atención en 3.697.

⁴ Ver IP32, Introducción, página 11.

Priorización de enfermedades catastróficas. Los avances de la entidad en esta materia, con corte a 31 de mayo muestran que Colpensiones ha atendido la orden décimo tercera de la Sentencia T-774, de tal forma que, de las solicitudes prestacionales priorizadas por enfermedad catastrófica, actualmente sólo existen 5 casos pendientes de cumplir, lo cual significa un nivel de atención del 99,6%. En cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, se observa que se han identificado 52 casos, de los cuales se han atendido 39; 12 se encuentran en proceso de alistamiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial y la Gerencia de Reconocimiento tiene 1 fallo pendiente de cumplir, lo que refleja un nivel de atención del 97,5% con respecto a las sentencias alistadas. El detalle de las acciones y los avances sobre esta materia se presentan en el capítulo 7 de este documento.

Indicadores. Por su parte, en el capítulo 11 de indicadores, incluido en este informe, se da alcance a la orden décimo cuarta proferida por H. Corte mediante la Sentencia T- 774 de 2015. Para ello se presentan dos subsecciones, la primera expone los elementos conceptuales y técnicos que soportan la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones desarrollada hasta el momento por la entidad según las orientaciones brindadas por H. Corte; la segunda subsección aborda los contenidos de la orden décimo cuarta detalladamente con base en lo cual se informan los avances logrados y las acciones a desarrollar con el propósito de dar cumplimiento a la misma.

Sistema de divulgación de información. Atendiendo la orden décimo quinta Colpensiones ajustó su protocolo de publicación del portal www.colpensiones.gov.co con el objetivo de ubicar y publicar la información de los informes trimestrales y el informe anual de manera eficaz, visible y de fácil acceso para ser consultado por los usuarios e interesados. De acuerdo a lo anterior, la publicación de los informes anuales y trimestrales, así como la trasmisión de la audiencia se alojarán en una nueva sección que tendrá el nombre de **Informe de seguimiento a la sentencia T-774-15**. Se tiene planeado que esta nueva sección este en la página web la última semana de junio.

Adicional a esto, se generó un plan de acción encaminado a la construcción de una nueva sección que se actualizará mensualmente con la información relevante para los usuarios sobre el régimen de prima media, donde se tiene previsto la generación de un cronograma de actividades que incluye reuniones para el diseño amigable y usable de la sección, de igual manera revisar el contenido y distribución que tendrá la información con el fin de cumplir lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la parte resolutive, numeral décimo sexta de la sentencia T-774-15. Las acciones para dar cumplimiento tanto a esta orden, como a la décimo quinta se encuentran ampliadas en el capítulo 13, sección 13.1 del informe.

Conformación de una mesa técnica y un protocolo de actuación. Con el fin de dar cumplimiento a la orden décimo octava, y que la misma se convierta en una oportunidad para para conocer las visiones de los diferentes actores cercanos a la entidad, y aprovechar esa información para generar valor agregado a los procesos de la misma, Colpensiones presenta en el capítulo 13.3 de este informe una propuesta metodológica para llevar a cabo estas mesas de trabajo. Colpensiones propone que el cumplimiento de esta orden se inicie con un conversatorio sobre el ECI, en el cual, de considerarlo pertinente, la participación del Magistrado Ponente de la Sentencia T-774 de 2015, Doctor Luis Ernesto Vargas Silva, sería el punto principal para que se presente la visión de cómo la colaboración armónica y el encuentro dialógico coordinado por la Sala Novena de Revisión fueron fundamentales para llegar al punto de

levantamiento del ECI. En las próximas semanas se realizará la respectiva invitación formal a la Sala Novena para que estudie la conveniencia de participar en este evento.

Finalmente, la orden décima de la Honorable Corte dio un plazo de 3 meses para tomar las medidas necesarias para “que adopte las medidas necesarias para superar definitivamente los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales, la completitud de las historias laborales y el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas”. Dando alcance a esta orden, Colpensiones presenta en el capítulo 4 de este primer informe trimestral las medidas y avances sobre calidad de los actos administrativos y sobre completitud de las historias laborales al momento de la decisión (sección 4.1.7). Por su parte, las acciones emprendidas por la entidad para superar los problemas presentes en el proceso de cumplimiento de sentencias se encuentran explicadas en el capítulo 5 de este documento.

Antes de continuar, es necesario reportar los últimos pasos para cumplir la orden vigésima en la cual la H. Corte exhorta a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública a adecuar la capacidad de la entidad para que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia. La propuesta de reorganización de la entidad, que ya había sido presentada a la Junta Directiva y cuyo decreto estaba en estudio⁵ (ver IP32), ya fue puesta en consideración a las nuevas directivas del Ministerio del Trabajo y a la Secretaría General de la Presidencia de la República, y los siguientes pasos a seguir consisten en que la Junta Directiva radique la propuesta de decreto de la nueva estructura de Colpensiones para la firma del Presidente y de la Ministra de Trabajo.

En resumen, y para facilitar el seguimiento a las órdenes establecidas por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774-15, este nuevo informe presenta la siguiente estructura, aparte de este primer capítulo, su introducción. El segundo capítulo abarca los temas relacionados con el reconocimiento de peticiones prestacionales, de acuerdo con la orden vigésimo sexta⁶; el tercero hace el seguimiento al proceso de corrección de historia laboral, y en esta medida, a la orden décimo primera en cuanto a lo que se refiere a asegurar completitud de la historia laboral de todos los afiliados; el cuarto es el capítulo de calidad que reporta las acciones que han llevado a la mejora de la calidad en las decisiones, cumpliendo la orden décima, en lo referente a superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales y la completitud de las historias laborales al momento de la decisión.

En el capítulo 5 se presenta el nuevo modelo de sentencias, y las demás medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden décimo segunda. Dicha sección también muestra los avances de Colpensiones en cuanto al cumplimiento de fallos judiciales. El capítulo 6 comprende los avances en cuanto a la atención de tutelas, y las acciones tomadas en la entidad en los últimos 3 meses para asegurar que se continúe sin retrocesos y en el camino correcto. En seguida, el capítulo 7 expone los avances y medidas tomadas para priorizar la atención de solicitudes y el cumplimiento de enfermedades catastróficas. Los

⁵ Ver IP32, Sección 3.4, página 68.

⁶ En este numeral, la H. Corte establece que el informe trimestral “deberá señalar, además, el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad, de conformidad con las pautas trazadas en las providencias de medidas cautelares proferidas a partir del Auto 182 de 2013.”

capítulos siguientes 8, 9 y 10 abordan el seguimiento a los temas de medicina laboral, notificaciones y PQRS, en ese orden. En los tres últimos capítulos de este informe -11, 12 y 13- Colpensiones da cuenta del cumplimiento de la orden décimo cuarta (sobre indicadores); el fortalecimiento institucional de la entidad; y los avances en el cumplimiento de las órdenes segunda a octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive.

2. Reconocimiento de solicitudes prestacionales

2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance en la atención de todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha recibido desde el inicio de sus operaciones, tanto las entregadas por el ISS como las radicadas directamente en los puntos de atención de la entidad.

Se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 de mayo de 2016, Colpensiones ha recibido 1.561.048 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.214.040 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.506.521: 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.159.513 del día a día, alcanzando un nivel de cumplimiento del 99,5%. Ahora bien, si se incluyen en este indicador los casos gestionados (aún pendientes) que a la fecha llegan a 3.234, el nivel de avance sería del 99.7%. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 31 de mayo de 2016

	Radicadas	Decididas	Pendientes		% avance
			En tiempo	Vencidas	
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,0%
Día a día	1.214.040	1.159.513	47.324	7.203	99,4%
Total	1.561.048	1.506.521	47.324	7.203	99,5%

Es importante recordar que Colpensiones cuenta con un modelo de producción y reparto que ha permitido establecer las necesidades de personal y demás acciones requeridas para mantener la producción y alcanzar las metas planteadas, según las distintas prioridades definidas por la entidad y en atención a las recomendaciones realizadas por los diferentes organismos de control.

Dicho modelo de producción incluye por una parte la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas, y por otra parte, los ajustes por calidad, las apelaciones, y las tutelas y las sentencias relacionadas con el reconocimiento de prestaciones económicas.

En este sentido, además de las decisiones de reconocimiento de día a día que en mayo de 2016 fueron 27.671, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 2.405 casos; sentencias cuya producción fue de 8.378 casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.495 casos y apelaciones 2.584. Por lo tanto, la producción de reconocimiento del mes fue de 43.533 casos decididos. (Ver Capítulo 2.1 -Cuadro 2)

Capítulo 2.1 – Cuadro 2. Solicitudes atendidas de reconocimiento 31 de mayo de 2016

Descripción	Cantidad
Tutelas ⁷	2.405
Sentencias ⁸	8.378
Apelaciones	2.584
Día a día	27.671
Ajustes por calidad	2.495
Total	43.533

De este modo, adicional a las 1.506.521 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 481.910 trámites adicionales que corresponden a 162.636 tutelas de reconocimiento, 157.411 sentencias, 65.334 ajustes por calidad y 96.529 apelaciones, para un total de 1.988.431 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

2.1.1. Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo

En esta sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones desde el inicio de su operación y los avances en su atención a 31 de mayo de 2016.

Tal como se refleja en el cuadro 3 de la presente sección, en Colpensiones se han radicado 1.214.040 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales el 31,01% corresponden a solicitudes pensionales, el 27,71% a otras prestaciones y el 41,28% a recursos y reliquidaciones. Por su parte, a 31 de mayo de 2016 se han atendido 1.159.513 que corresponden al 99,38%. Quedan por atender 54.527 de las cuales el 24,34% corresponden a solicitudes pensionales, el 35,47% a otras prestaciones, y el 40,19% a recursos y reliquidaciones; sin embargo, solo 7.203 se encuentran vencidas y la mayoría (72,91%) son recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3)

⁷ Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en mayo de 2016 es de 1.630 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en mayo de 2016, el número es 1.205.

⁸ Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 4.925 sentencias ordinarias, 1.662 mandamientos de pago y 1.791 casos de revisión de cumplimiento integral.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 3. Estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas
Corte a 31 de mayo de 2016**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					% de avance	Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados		Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	376.517	31,01%	363.245	31,33%	153.491	198.178	11.576	99,65%	13.272	24,34%	11.990	25,34%	1.282	17,80%
Pensión de invalidez	28.950	2,38%	26.637	2,30%	10.683	15.055	899	99,89%	2.313	4,24%	2.285	4,83%	28	0,39%
Pensión de sobrevivientes	80.749	6,65%	76.350	6,58%	11.093	62.019	3.238	99,20%	4.399	8,07%	3.786	8,00%	613	8,51%
Pensión de Vejez	266.818	21,98%	260.258	22,45%	131.715	121.104	7.439	99,75%	6.560	12,03%	5.919	12,51%	641	8,90%
Otras solicitudes	336.315	27,70%	316.973	27,34%	183.373	131.363	2.237	99,79%	19.342	35,47%	18.673	39,46%	669	9,29%
Auxilios funerarios	70.409	5,80%	67.276	5,80%	15.859	50.718	699	99,84%	3.133	5,75%	3.026	6,39%	107	1,49%
Indemnizaciones	265.906	21,90%	249.697	21,53%	167.514	80.645	1.538	99,78%	16.209	29,73%	15.647	33,06%	562	7,80%
Recursos y reliquidaciones	501.208	41,28%	479.295	41,34%	88.259	365.567	25.469	98,92%	21.913	40,19%	16.661	35,21%	5.252	72,91%
Recursos de reposición	188.844	15,56%	181.857	15,68%	34.506	121.882	25.469	98,91%	6.987	12,81%	4.982	10,53%	2.005	27,84%
Recursos de apelación directa	22.852	1,88%	21.980	1,90%	4.421	17.559	-	98,71%	872	1,60%	584	1,23%	288	4,00%
Reliquidaciones	289.512	23,85%	275.458	23,76%	49.332	226.126	-	98,94%	14.054	25,77%	11.095	23,44%	2.959	41,08%
Total	1.214.040	100%	1.159.513	100%	425.123	695.108	39.282	99,38%	54.527	100%	47.324	100%	7.203	100%

En las siguientes secciones se detallan los avances en la atención de las solicitudes separando primera vez de recursos y reliquidaciones.

2.1.2. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones

Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de mayo 2016 se han radicado en Colpensiones 712.832 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primera vez, de las cuales se han resuelto 680.218 solicitudes, y de éstas 648.689⁹ se han decidido mediante acto administrativo. Quedan por decidir 32.614 solicitudes, de las cuales 30.663 están en término y solo 1.951 están fuera de término, es decir el 6% del universo de solicitudes pendientes.

Ahora bien, frente al total de las decisiones de reconocimiento (648.689 actos administrativos proferidos a 31 de mayo de 2016), 446.270 conceden la prestación que representan el 66,96%, y 220.135 que representan el 33,04% la niegan. De este modo, sumando las 13.813 solicitudes cerradas, da el total de actos administrativos proferidos (680.218).

⁹ La diferencia de 31.529 casos entre los resueltos y los decididos corresponde a: (i) casos gestionados que son solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano (ii) casos cerrados que son solicitudes que al ser revisadas por los analistas ya se encuentran resueltas en su totalidad.

A continuación se presenta la información detallada de las decisiones de primera vez, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, y desagregando por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 4)

Capítulo 2.1 – Cuadro 4. Sentido de la decisión¹⁰ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de mayo de 2016

Tipo de Solicitud	Decisiones que conceden una prestación					Decisiones que niegan una prestación				
	Acum mar-16	abr-16	may-16	Total general	%	Acum mar-16	abr-16	may-16	Total general	%
Solicitudes pensionales	179.675	2.799	3.105	185.579	52,77%	161.180	2.360	2.550	166.090	47,23%
Pensión de invalidez	16.327	501	474	17.302	67,22%	8.121	171	144	8.436	32,78%
Pensión de sobrevivientes	44.978	1.412	884	47.274	64,66%	25.031	483	324	25.838	35,34%
Pensión de Vejez	118.370	886	1.747	121.003	47,86%	128.028	1.706	2.082	131.816	52,14%
Otras solicitudes	241.235	11.226	8.230	260.691	82,83%	51.718	1.219	1.108	54.045	17,17%
Auxilios funerarios	46.605	853	1.062	48.520	72,88%	17.060	441	556	18.057	27,12%
Indemnizaciones	194.630	10.373	7.168	212.171	85,50%	34.658	778	552	35.988	14,50%
Total	420.910	14.025	11.335	446.270	66,97%	212.898	3.579	3.658	220.135	33,03%

Como se puede observar en el cuadro 5 de la presente sección, la principal causa de negación de las prestaciones es “no cumple con el tiempo requerido por la norma”, representando el 87,28% de los casos. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 5)

¹⁰ Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

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

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

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

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

**Capítulo 2.1 - Cuadro 5. Causales de negación por tipo de prestación
(Muestra estadísticamente representativa)¹¹**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
No cumple el tiempo requerido por la norma	6.990	20.204	134.454	24.054	185.702	87,28%
Niega incompatibilidad	700	3.547	1.608	4.082	9.937	4,67%
No cumple edad requerida por la norma	17	28	1.296	3.542	4.883	2,29%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	1	41	3	4.310	4.355	2,05%
Por competencia	3	23	1.986	834	2.846	1,34%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.037	30	39	1.133	2.239	1,05%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		63	1	822	886	0,42%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,28%
Se niega por falta de completitud documental	10	49	378	21	458	0,22%
El estado de invalidez es de origen profesional	144	57		60	261	0,12%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha	5		223		228	0,11%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	187	206	0,10%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		149		151	0,07%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			9		9	0,00%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
Total	8.909	24.055	140.166	39.637	212.767	100%
% Total	4,19%	11,31%	65,88%	18,63%	100,00%	

2.1.3. Recursos y reliquidaciones

En la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos de reposición y apelación directa y de las reliquidaciones que los ciudadanos han radicado frente a las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, o decisiones del ISS que generaron un recurso administrativo sin resolver.

Así las cosas, se observa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 501.208 recursos y reliquidaciones, de las cuales a 31 de mayo de 2016 ha atendido 479.295 para un avance del 98,92%; y tiene por atender 21.913, de los cuales 5.252 están fuera de término. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3) Por su parte, se han decidido por acto administrativo 413.518¹² recursos únicos¹³, de los cuales en 141.335 casos ha cambiado el sentido de la decisión inicial, es decir el 34,2% (ver Capítulo 2.1 – Cuadro

¹¹ El cálculo se hace sobre una población de 212.767 decisiones que niegan la prestación de un total de 220.135; es decir, el 96,6% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 7.368 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

6). A continuación se presenta la información sobre el sentido de la decisión de los recursos decididos por Colpensiones, y se presenta la desagregación por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 6)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos
Corte a 31 de mayo de 2016**

Tipo de Solicitud	Recursos que cambian el sentido de la decisión					Recursos que confirman el sentido de la decisión				
	Acum mar-16	abr-16	may-16	Total general	%	Acum mar-16	abr-16	may-16	Total general	%
Solicitudes pensionales	39.906	856	815	41.577	28,2%	101.642	2.185	2.060	105.887	71,8%
Pensión de invalidez	1.937	27	38	2.002	28,4%	4.809	115	126	5.050	71,6%
Pensión de sobrevivientes	7.621	102	94	7.817	32,7%	15.246	416	393	16.055	67,3%
Pensión de Vejez	30.348	727	683	31.758	27,3%	81.587	1.654	1.541	84.782	72,7%
Otras solicitudes	10.032	268	343	10.643	43,8%	12.920	327	397	13.644	56,2%
Auxilios funerarios	5.054	169	239	5.462	51,5%	4.657	193	285	5.135	48,5%
Indemnizaciones	4.978	99	104	5.181	37,8%	8.263	134	112	8.509	62,2%
Reliquidaciones	84.648	2.342	2.125	89.115	36,9%	141.773	5.796	5.083	152.652	63,1%
Total	134.586	3.466	3.283	141.335	34,2%	256.335	8.308	7.540	272.183	65,8%

Con respecto a la tipificación de las causales del cambio de decisión en los recursos administrativos, en el siguiente cuadro se muestra la clasificación de las causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de mayo de 2016, y se destaca como principal causa del cambio de la decisión que la persona si cuenta con la edad requerida con un 39.9%, y le sigue el que hayan aportado pruebas faltantes con un 25,9%. (Ver Capítulo 2.1 –Cuadro 7)

¹² Esta cifra incluye 413.054 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

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

Capítulo 2.1 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Tiene la edad requerida	40	59	34	23	297	453	39,9%
Aportó las pruebas faltantes	136	35	25	26	72	294	25,9%
Aumento de semanas	6	43	6	5	171	231	20,4%
Cambio de IBL		5	4	1	95	105	9,3%
Aparece el retiro del sistema					18	18	1,6%
Cambia fecha de causación	1		8	1	7	17	1,5%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			14			14	1,2%
Total general	183	143	92	56	660	1.134	99,8%
% Total	16,14%	12,61%	8,11%	4,94%	58,20%	100,00%	

Por último, es necesario señalar que del universo de recursos de reposición y apelación directa pendientes de atención, 15.138 corresponden a decisiones que concedieron la prestación, es decir, corresponden a ciudadanos que se encuentran incluidos en la nómina; y por su parte, 6.712 corresponden a decisiones que negaron el reconocimiento de la prestación. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 8)

Capítulo 2.1 - Cuadro 8. Recursos de reposición y apelación directa pendientes, desagregados según el sentido de la decisión inicial Corte 31 de mayo de 2016¹⁴

Tipo de Solicitud	Recursos pendientes sobre decisiones que concedieron la prestación			Recursos pendientes sobre decisiones que negaron la prestación		
	Corte a mar-16	Corte a abr-16	Corte a may-16	Corte a mar-16	Corte a abr-16	Corte a may-16
Solicitudes pensionales	3.747	3.358	3.094	4.249	3.828	3.570
Pensión de invalidez	273	241	204	164	163	155
Pensión de sobrevivientes	248	237	230	1.349	1.296	1.182
Pensión de Vejez	3.226	2.880	2.660	2.736	2.369	2.233
Otras solicitudes	394	320	352	677	821	843
Auxilios funerarios	17	24	16	451	642	657
Indemnizaciones	377	296	336	226	179	186
Reliquidaciones	10.997	9.840	11.692	2.553	2.362	2.299
Total	15.138	13.518	15.138	7.479	7.011	6.712

Como se puede observar en el cuadro 8, los recursos pendientes han ido disminuyendo sustancialmente en lo corrido del año 2016, especialmente aquellos frente a decisiones que niegan la prestación.

¹⁴ De las 14.054 reliquidaciones pendientes 13.991 corresponden a recursos de reposición.

2.1.4. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos

En la presente sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes que han superado los términos legales para su atención.

Como se observa en el cuadro 9, el total de casos vencidos es de 7.203, es decir 405 trámites menos que el mes anterior, de los cuales la mayoría (5.252) son recursos y reliquidaciones; y por su parte, 2.247 trámites tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. (Ver Capítulo 2.1 –Cuadro 9)

Capítulo 2.1 – Cuadro 9. Solicitudes vencidas desagregadas por tiempo y si tienen o no asociada una sentencia – Corte mayo de 2016

Meses de vencimiento	Total casos vencidos	Casos que no tienen pendiente cumplimiento de una sentencia				Casos que tienen pendiente cumplimiento de una sentencia			
		Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total	Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total
3 o menos	4.613	855	617	2.387	3.859	33	5	716	754
De 4 a 6	1.014	123	32	378	533	17	1	463	481
De 7 a 9	377	56	5	109	170	18	1	188	207
De 10 a 12	299	40	6	70	116	12		171	183
De 13 a 15	235	40	2	22	64	14		157	171
De 16 a 18	139	29		22	51	5		83	88
De 19 a 21	155	23		6	29	6		120	126
De 22 a 24	128	6		8	14	3		111	114
De 25 a 27	120			1	1			119	119
De 28 a 30	66				0	1		65	66
31 o más	57			2	2	1		54	55
Total	7.203	1.172	662	3.005	4.839	110	7	2.247	2.364

Vale la pena señalar que del total de casos con términos legales vencidos, el 35,9% superan tres meses de vencimiento, es decir 2.590 casos. Ello significa que el 64.1% (4.613) son casos de 2016. En el cuadro 10 de la presente sección se detalla el estado de los casos vencidos que corresponden a vigencias anteriores. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 10)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 10. Casos con vencimiento mayor a 3 meses
Factores que influyen en la decisión definitiva
Corte a Mayo de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	2013	2014	2015	2016	Total
Sentencias	69	441	744	375	1.629
Proceso de decisión - Etapa de trámite interno	-	12	190	245	447
Solicitud pruebas – documentos	2	1	85	99	187
Convenios internacionales	-	38	120	28	186
Servidores públicos	-	2	35	46	83
Etapas de validación	-	-	27	23	50
Auditoría especial	-	-	8	-	8
Total	71	494	1.209	816	2.590

2.1.5. Recursos de apelación

En la presente sección se reporta el estado de avance de los recursos de apelación tanto directos como subsidiarios¹⁵. En efecto, en el cuadro 11 se presenta la totalidad de los recursos de apelación (directos y subsidiarios), recibidos por Colpensiones, y en relación con estos, cuántos han sido decididos, y cuántos se encuentran pendientes por decidir. Así las cosas, a 31 de mayo de 2016, en Colpensiones se encuentran pendientes de decisión 6.331 recursos de apelación, de los cuales 4.944 se encuentran dentro del término de decisión y 1.387 se encuentran vencidos. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 11)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 11. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones.
Corte a 31 de mayo de 2016**

	Radicadas	Decididas	Pendientes		
			Total	En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	46.230	44.622	1.608	1.111	497*
Apelaciones Subsidiarias	101.741	97.018	4.723	3.833	890**
Total	147.971	141.640	6.331	4.944	1.387

*Las 497 apelaciones directas vencidas se encuentran contenidas en la información de recursos pendientes por cumplir de las secciones anteriores.

** Estas solicitudes no son radicadas por el ciudadano en los puntos de atención presenciales, y el número de casos depende de la respuesta que se dé al recurso de reposición.

De las 147.971 apelaciones que ha recibido Colpensiones a 31 de mayo de 2016, 143.027 cumplieron el término legal de decisión y deberían haber sido atendidas. Hasta el momento, la administradora ha decidido 141.640 de esos recursos de apelación, y tiene 1.387 pendientes vencidas. Es decir, que de

¹⁵ Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia, y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino de apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

143.027 apelaciones que deberían haber sido resueltas a mayo de 2016, Colpensiones ha atendido el 99%. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 12)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 12. Nivel de avance Apelaciones
Corte a 31 de mayo de 2016**

Apelaciones	Radicadas vencidas	Decididas	Nivel de avance
Directas	45.119	44.622	98,9%
Subsidiarias	97.908	97.018	99,1%
Total	143.027	141.640	99,0%

1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano, en el cuadro 13 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 13).

Capítulo 2.1 – Cuadro 13. Recursos de apelación interpuestos en forma directa pendientes -clasificados por riesgo y según el estado en nómina de los recurrentes.

Corte a 31 de mayo de 2016

Tipo de solicitud	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	570	35,45%	402	36,18%	168	33,80%
Pensión de invalidez	28	1,74%	22	1,98%	6	1,21%
Pensión de sobrevivientes	149	9,27%	90	8,10%	59	11,87%
Pensión de Vejez	370	23,01%	272	24,48%	98	19,72%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	23	1,43%	18	1,62%	5	1,01%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	1.038	64,55%	709	63,82%	329	66,20%
Pensión de invalidez	46	2,86%	28	2,52%	18	3,62%
Pensión de sobrevivientes	26	1,62%	13	1,17%	13	2,62%
Pensión de Vejez	921	57,28%	629	56,62%	292	58,75%
Auxilios Funerarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indemnizaciones	45	2,80%	39	3,51%	6	1,21%
Total	1.608	100,00%	1.111	100,00%	497	100,00%

De acuerdo con lo anterior, de las 497 apelaciones directas fuera de término: (i) 168 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 329 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro 13). Esto quiere decir que de las apelaciones directas pendientes que se encuentran fuera de término, el 66% (329) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

Dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado atender con prioridad los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 14) se detallan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones, así como el tiempo de vencimiento de los mismos. Se tiene entonces que, del total de casos

pendientes, 139 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 24 son casos de invalidez, (ii) 72 de sobrevivientes, y (iii) 43 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 14. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria
(Invalidez –Mayores de 70 y Sobrevivientes).
Corte a 31 de mayo de 2016**

Año de vencimiento	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	168	6	59	3	95	5
Vencido en 2013	2	0	2	0	0	0
Vencido en 2014	10	0	7	0	3	0
Vencido en 2015	33	1	17	1	14	0
Vencido en 2016	123	5	33	2	78	5
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	329	18	13	40	252	6
Vencido en 2013	4	1	0	1	2	0
Vencido en 2014	37	2	2	9	24	0
Vencido en 2015	48	3	3	4	38	0
Vencido en 2016	240	12	8	26	188	6
Total	497	24	72	43	347	11

Más específicamente, de los 139 casos señalados arriba, 68 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 6 de pensión de invalidez, (ii) 59 de pensión de sobrevivientes y (iii) 3 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que el 83% de estos 139 casos vencidos son de 2015 o 2016. Así mismo, los 139 casos prioritarios representan el 0,1% de las 143.027 apelaciones, que por su plazo legal deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 68 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,05% de los recursos.

2. Recursos de apelación subsidiaria

Con respecto a los recursos de apelación subsidiaria, en el cuadro 15 de la presente sección se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 15)

Es posible observar que con respecto a los 4.723 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes, 3.833 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 890 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (890), 415 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 475 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 15. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina. Corte a 31 de mayo de 2016

Tipo de solicitud	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	2.176	46,07%	1.761	45,94%	415	46,63%
Pensión de invalidez	238	5,04%	219	5,71%	19	2,13%
Pensión de sobrevivientes	68	1,44%	54	1,41%	14	1,57%
Pensión de Vejez	602	12,75%	458	11,95%	144	16,18%
Auxilios Funerarios	1.186	25,11%	956	24,94%	230	25,84%
Indemnizaciones	82	1,74%	74	1,93%	8	0,90%
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	2.547	53,93%	2.072	54,06%	475	53,37%
Pensión de invalidez	9	0,19%	8	0,21%	1	0,11%
Pensión de sobrevivientes	171	3,62%	149	3,89%	22	2,47%
Pensión de Vejez	54	1,14%	39	1,02%	15	1,69%
Auxilios Funerarios	2.033	43,04%	1.620	42,26%	413	46,40%
Indemnizaciones	280	5,93%	256	6,68%	24	2,70%
Total	4.723	100,00%	3.833	100,00%	890	100,00%

Al comparar las cifras con el corte a abril 30 de 2016, se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de 480 casos, al pasar de 5.203 a 4.723. Si se toman solamente los casos pendientes fuera de término legal para su decisión, la disminución es de 332 casos, al pasar de 1.222 a 890.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos. En el cuadro 16 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 16) se presentan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones prioritarias, así como el tiempo de vencimiento de los mismos.

En este sentido, de las 890 apelaciones subsidiarias vencidas 265 corresponden a población prioritaria, de los cuales 36 casos son de invalidez, 159 de sobrevivientes, y 70 de vejez de personas mayores de 70 años (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 16).

Capítulo 2.1 - Cuadro 16. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes- clasificados por riesgo, año de vencimiento y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina. Corte a 31 de mayo de 2016

Año de vencimiento	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Auxilios Funerarios	Indemnizaciones
Personas que no se encuentran en nómina de pensionados	415	14	144	15	215	19	8
Vencido en 2013	1	0	1	0	0	0	0
Vencido en 2014	30	1	11	4	14	0	0
Vencido en 2015	70	1	27	7	35	0	0
Vencido en 2016	314	12	105	4	166	19	8
Personas que se encuentran en nómina de pensionados	475	22	15	55	358	1	24
Vencido en 2013	2	0	0	0	2	0	0
Vencido en 2014	48	1	2	2	42	0	1
Vencido en 2015	73	5	3	4	54	0	7
Vencido en 2016	352	16	10	49	260	1	16
Total	890	36	159	70	573	20	32

Por su parte, de las 890 apelaciones subsidiarias vencidas, 173 casos corresponden a población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina. Se debe anotar igualmente que para 121 casos de estos 173 su vencimiento ocurrió durante el año 2016.

Así mismo, los 265 casos pendientes que corresponden a población prioritaria representan el 0,19% de las 143.027 apelaciones con términos legales cumplidos, y por su parte, los 173 casos que no reciben un pago de la nómina representan el 0,12% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 241 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (68 apelaciones directas y 173 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,17% de las 143.027 apelaciones que deberían haberse resuelto a 31 de mayo de 2016.

Los avances en materia de apelaciones se han logrado aun considerando que el personal y la línea de decisión de la entidad es una sola, y por tanto, en los años anteriores se había dado prioridad a la atención de los casos de primera vez y a los recursos de reposición teniendo en cuenta que en los casos de las apelaciones, las personas ya habían recibido al menos dos decisiones por parte de la administradora con respecto a quienes radicaban por primera vez.

A 31 de mayo de 2016, de las 143.027 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 1%, esto es 1.387 solicitudes (directas y subsidiarias), que ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se mencionó en la sección anterior.

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

Colpensiones gestionó la totalidad del universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo, para que aportará la información adicional requerida para darle una respuesta de fondo. Estos casos se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante. Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de los 746 casos de reconocimiento de prestaciones que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de mayo de 2016 se ha dado respuesta completa a 699 casos y 47 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 mayo de 2016

Grupos por prioridad	Acumulado a mar-16	Decididos abr-15	Decididos may-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	19	-	-	2	21
Grupo 1 Mayor A 74	45	-	-	4	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	84	-	-	4	88
Grupo 1 Sin Información	14	1	-	1	16
Grupo 1 Sobrevivientes	56	-	-	5	61
Grupo 1 Subsidiado	20	-	-	1	21
Subtotal Grupo 1	238	1	-	17	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	26	1	-	2	29
Grupo 2 Sobrevivientes	36	-	-	2	38
Subtotal Grupo 2	62	1	-	4	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	47	-	-	3	50
Grupo 3 Sobrevivientes	41	1	-	1	43
Subtotal Grupo 3	88	1	-	4	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	239	-	1	20	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15	-	-	-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	53	-	-	2	55
Subtotal Grupo 4	307	-	1	22	330
Total	695	3	1	47	746

2.3. Revocatorias directas

En la presente sección se reportan los avances en la atención de las revocatorias directas solicitadas por los ciudadanos. Frente al particular se observa que a 31 de mayo de 2016, Colpensiones ha recibido

9.830 solicitudes de revocatoria, ha decidido 9.186 y tiene pendientes 644, de las cuales 152 han superado los términos legales. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Revocatorias directas
Corte 31 de mayo de 2016**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Revocatorias Directas	9.830	9.186	492	152

Para mejor ilustración, se presenta en el siguiente cuadro el avance en la atención acumulado y el comportamiento de los últimos tres meses, observando un nivel de cumplimiento acumulado del 93,4% (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2).

**Capítulo 2.3 - Cuadro 2. Estado de avance de revocatorias directas radicadas, decididas y pendientes
Corte 31 de mayo 2016**

Revocatorias Directas	Acumulado a feb 2016	mar-16	abr-16	may-16	Total general
Recibidas	8.850	279	354	347	9.830
Decididas	8.734	229	223		9.186
Pendientes	166	50	131	347	644
% de avance	98,7%	82,1%	63,0%	0,0%	93,4%

A continuación se presenta el estado de las revocatorias directas pendientes de decisión con término legal cumplido, discriminadas por tiempo de vencimiento (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 3).

**Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Revocatorias directas pendientes de decisión por mes de vencimiento
Corte 31 de mayo**

Tiempo de vencimiento	Revocatorias pendientes
1 mes	52
2 meses	28
3 meses	7
4 meses	11
5 meses	7
6 meses	5
7 a 12 meses	13
13 a 18 meses	12
19 a 24 meses	10
25 a 34 meses	7
Total	152

A continuación se reportan las principales causas que han dificultado el cumplimiento en tiempo de las revocatorias, así como aquellas que se encuentran en proceso de decisión (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4).

Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Estado de las solicitudes de revocatoria que presentan más de 5 meses de vencimiento

Trámite	5 meses	6 meses	7 a 12 meses	13 a 18 meses	19 a 24 meses	25 a 34 meses	Total general
Casos que requieren una sentencia	5	3	10	9	10	6	43
Casos trabajados faltan documentos se envía carta	0	0	0	1	0	1	2
En proceso de sustanciación	1	1	3	2	0	0	7*
Reasignar - recuperación de dobles pagos	0	1	0	0	0	0	1
Trámite pendiente de terceros	1	0	0	0	0	0	1
Total general	7	5	13	12	10	7	54

*Estas solicitudes corresponden a casos que se encuentra en sustanciación, completitud documental, revisión y generación de Acto Administrativo, razón por la cual no se ha generado una decisión de fondo.

2.4. Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión

En lo corrido del último trimestre hasta el 31 de mayo de 2016, 958 personas han conformado los diferentes grupos de trabajo: decisión manual y automática, auditoría y calidad de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, Medicina Laboral, PQRS, y seguimiento y gestión de producción. A su vez, dentro del total, la línea de decisión manual está conformada por 558 analistas, 128 revisores y 16 coordinadores.

Así las cosas, en atención a las necesidades suscitadas respecto al personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - línea manual de decisión de prestaciones económicas, se adoptaron las siguientes medidas:

- i) **Grupo interno de trabajo:** Mediante la Resolución N° 253 del 25 de abril de 2016, la Vicepresidencia de Talento Humano, crea para la Gerencia Nacional de Reconocimiento el grupo interno de trabajo “gestión de trámites” conformado por 10 personas encargadas de depurar las solicitudes reportadas con documentos pendientes en respecto las solicitudes de fallos ordinarios.
- ii) **Ausentismo laboral:** En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones, en lo corrido del último trimestre con corte mayo de 2016, se presentaron 264 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 135 funcionarios de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar aproximadamente 2.147 casos, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.
- iii) **Ajuste de personal:** En la medida en que la entidad ha ido superando la represa y se han disminuido los casos con vencimiento y acercándose a cumplir dentro de los términos legales, se ha visto la necesidad de adecuar el personal de decisión para atender el volumen actual de solicitudes.

Visto lo anterior, entre marzo y mayo de 2016 la composición de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento es la que se presenta en el cuadro 1 (ver Capítulo 2.4 –Cuadro 1).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Composición grupos de trabajo de la VBP
Marzo –Mayo 2016**

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Automática	Casos susceptibles de procesamiento automático	7:30am - 5:30/6:00pm			12	12
Línea manual de decisión N° 1	Manual	Apelaciones	7:30am - 5:30/6:00pm	3	6	2	11
Línea manual de decisión N° 2	Manual	Apelaciones	2:00PM a 10:00PM	45	9	2	56
Línea manual de decisión N° 3	Manual	Día a día especial	7:30am - 5:30/6:00pm	26	5	2	33
Línea manual de decisión N° 4	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	44	10	4	58
Línea manual de decisión N° 5	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	6:00AM a 2:00PM	45	10	4	59
Línea manual de decisión N° 6	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	47	10	4	61
Línea manual de decisión N° 7	Suprimido						
Línea manual de decisión N° 8	Manual	Día a día Alto riesgo	2:00PM a 10:00PM	47	10	2	59
Línea manual de decisión N° 9	Manual	Día a día Tutelas	6:00AM a 2:00PM	31	8	2	41
Línea manual de decisión N° 10	Manual	Día a día Entes de control	6:00AM a 2:00PM	45	7	4	56
Línea manual de decisión N° 11	Manual	Día a día especial	6:00AM a 2:00PM	37	8	3	48
Línea manual de decisión N° 12	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	40	9	2	51
Línea manual de decisión N° 13	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	41	10	2	53
Línea manual de decisión N° 14	Manual	Día a día	6:00AM a 2:00PM	48	9	3	60
Medicina laboral		Temas relacionados con pérdida incapacidad laboral	(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			74	74
Seguimiento			7:30am - 5:30/6:00pm			13	13

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Calidad N° 1	Calidad GNR		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			17	17
Calidad N° 2	Calidad VBP		7:30am - 5:30/6:00pm			7	7
Auditoria N° 1	Auditoria línea de decisión manual		7:30am - 5:30/6:00pm			22	22
Auditoria N° 2	Auditoria automático		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			19	19
Auditoria N° 3	Apoyo Procuraduría		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 2:00 a 10 pm			27	27
Reacción Inmediata	Manual	Sanciones en casos de tutela	7:30am - 5:30/6:00pm	7	1	2	10
Gestión de Producción			(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			6	6
Gestión de ¹⁶ Tramites		Estabilización de expedientes	(1) 2:00 a 10:00 pm	8	1	1	10
Determinación de Deuda	Manual	Determinación de deuda	2:00PM a 10:00PM	33	11	3	47
Tutelas	Manual		7:30am - 5:30/6:00pm	11	4	5	20
PQR			6:00AM a 2:00PM			28	28
Total				558	128	272	958

2.5. Inclusión en nómina

La Administradora Colombiana de Pensiones giró para el periodo de mayo que se hace efectivo en junio de 2016 un valor aproximado de \$1.7 billones correspondientes a 1.248.963 beneficiarios prestacionales del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, que se encuentran registrados como activos en la base de datos de la nómina de pensionados. En el cuadro 1 se presentan las cifras de los giros realizados por Colpensiones durante los últimos tres periodos procesados (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte mayo de 2016

Período	Beneficiarios de pensión	Valor girado en el mes
mar-16	1.243.218	1.756.860.620.121
abr-16	1.242.963	1.792.275.351.842
may-16	1.248.963	1.799.864.080.236

¹⁶ Gestión de trámites es un nuevo grupo interno de trabajo creado mediante la Resolución N° 253 del 25 de abril de 2016, proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano, y tiene como finalidad depurar las solicitudes reportadas con documentos pendientes en respecto las solicitudes de fallos ordinarios.

2.5.1. Actos administrativos proferidos en abril de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a mayo de 2016

En relación con éste ítem, es necesario precisar que durante el mes de la referencia fueron reconocidas 16.902 prestaciones económicas, de las cuales 16.880 ingresaron efectivamente a la nómina: 2.505 pensiones, 10.494 indemnizaciones sustitutivas, 846 auxilios funerarios y 3.035 recursos. En el siguiente cuadro se presenta el detalle por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2)

Capítulo 2.5 - Cuadro 2. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - corte mayo de 2016

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Solicitudes pensionales	2.508	2.505	3	14,84%
Pensión vejez	659	658	1	3,90%
Pensión invalidez	492	492	0	2,91%
Pensión sobrevivientes	1.357	1.355	2	8,03%
Otras solicitudes	11.346	11.340	6	67,13%
Auxilios funerarios	850	846	4	5,03%
Indemnizaciones sustitutivas	10.496	10.494	2	62,10%
Recursos	3.408	3.035	13	18,03%
Total	16.902	16.880	22	100%

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

A la fecha se encuentran pendientes de inclusión en nómina 81 casos de los cuales 56 que no escribieron en la nómina y que se encuentran pendientes de atención, 7 corresponde a casos que ingresaron en la nómina pero que se dio orden de no pago, y 18 corresponden a casos que tuvieron orden de retiro y que se encuentran pendientes de reprocesar (ver Capítulo 2.5 - Cuadro 3).

A continuación, se presenta el detalle de los casos que durante la historia de la operación no han ingresado a la nómina:

- Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina

En este grupo de prestaciones se han identificado 3.285 casos en la historia de la operación, de las cuales 3.229 han sido reprocesadas, quedando un saldo de 56 casos por atender.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de no pago

Las pensiones detalladas dentro de esta categoría suman 686 casos desde el inicio en operación de Colpensiones, de los cuales 1 han sido solucionados 679 casos y se encuentran pendientes de revisar y reprocesar 7 casos.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de retiro

Desde la entrada en operación de Colpensiones se ha dado orden de retiro de la nómina a 725 casos, y se han solucionado 707 casos, por lo que a la fecha se encuentran por reprocesar 18 pensiones con esta incidencia.

- Servidores públicos pendientes de aportar prueba de retiro

Como ha sido manifestado en los informes presentados con antelación, la inclusión en nómina de pensionados de los servidores públicos se encuentra sujeta a la acreditación de los documentos que permitan evidenciar el correspondiente retiro del servicio. En tal virtud, a la fecha han sido reconocidas un total de 10.511 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad, de las cuales 6.707 casos han presentado pruebas de retiro, mientras que 3.804 aún no han allegado las respectivas pruebas.

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Resumen casos no ingresados a la nómina mayo de 2016

Total inventario	No ingresadas del mes	Reprocesadas del mes	Reprocesadas de periodos anteriores	Pendientes
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	22	13	3.216	56
Escribieron en nómina, pero se dio orden de no pago	1	3	676	7
Escribieron en nómina, pero se dio orden de retiro ¹⁷	2	15	692	18
Total	25	31	4.584	81

En el cuadro 4 se resumen los casos que se encuentran por atender categorizados de acuerdo con el tipo de riesgo.

Capítulo 2.5 - Cuadro 4. Resumen casos pendientes de atender clasificados por riesgo Corte 31 de mayo de 2016

Riesgo	No escribieron en nómina	Escribieron en nómina y se dio orden de no pago	Escribieron en nómina y se dio orden de retiro	Total pendientes
Solicitudes pensionales	14	3	0	17
Pensión vejez	9	1	0	10
Pensión invalidez	0	0	0	0
Pensión sobrevivientes	5	2	0	7
Otras solicitudes	13	4	18	35
Auxilios funerarios	7	3	18	28
Indemnizaciones sustitutivas	6	1	0	7
Recursos	29	0	0	29
Total	56	7	81	81

¹⁷ Ingresadas y retiradas en el mismo período.

Por su parte, en el cuadro 5 se referencian las prestaciones económicas que se encuentran pendientes de ingreso a la nómina organizadas por meses de atraso y por tipo de riesgo, reportando un total de 81 casos que a la fecha son objeto de reproceso (ver Capítulo 2.5-Cuadro 5).

**Capítulo 2.5 - Cuadro 5. Casos pendientes clasificados por mes de atraso y tipo de riesgo
Corte 31 de mayo de 2016**

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Recursos	Total pendientes
1 mes	2	1	3	6	13	25
2 meses	1		2	10	10	23
3 meses	1			5	4	10
4 meses	1	4	1	4		10
5 meses		2		1		3
6 meses		1		1		2
7 meses	2		1	1		4
8 meses		2		2		4
Total pendientes	7	10	7	28	29	81

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

Como ha sido informado por Colpensiones a los pensionados nuevos que ingresan a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio Colombiano, o al 1%, para quienes ostenten la calidad de residentes en el exterior, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

Con respecto a los casos en que se giraban las cotizaciones a una EPS diferente a aquella en donde el pensionado se encuentra afiliado, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la Resolución No. 1015 de abril de 2015, por la cual se modifican los artículos 11 y 12 de la Resolución No. 610 de 2012, con el objeto de validar y redireccionar los aportes a la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que realmente se encuentra afiliado el cotizante de acuerdo con la información contenida en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA).

En dicha Resolución se establece que:

“(…) Como resultado de estos cruces se deberá proceder de la siguiente forma:

(…) Caso 1. Coincide el tipo y número de identificación, pero el Código de la EPS reportado en PILA no coincide con la EPS de la BDUA, la fecha de afiliación a la EPS registrada en la BDUA es inferior o igual al periodo de pago para el sistema de salud y el valor del campo 12 “coincidencia” de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior es 1.

En este caso, el operador de información reemplazará el valor del campo 33 del registro tipo 2 del archivo tipo 2 “Código EPS o EOC a la cual pertenece el afiliado” de que trata el artículo 10 de la Resolución número 1747 de 2008 con la información registrada en el campo 2 de la tabla

“información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior. (...)”.

Con lo anterior se garantiza que los aportes en Salud se realicen a la EPS donde efectivamente se encuentra activa la afiliación del cotizante pensionado, razón por la cual radica en cabeza de la BDUA la obligación de mantener actualizada la información para que, al momento de realizar el giro de los aportes, éstos se efectúen de forma correcta.

La obligatoriedad en la implementación de dicha resolución empezó a regir a partir del mes de julio de 2015 de conformidad con lo preceptuado en el artículo tercero de la resolución en mención, correspondiente al periodo en salud de agosto de 2015 y esta entidad cuenta con la información de las cotizaciones que fueron reemplazadas, en los términos de la misma, a fin de proceder con las modificaciones en la base de datos de la nómina, si a ello hay lugar.

No obstante, lo anterior Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDUA, a fin de determinar los pensionados que se encuentran afiliados en el régimen contributivo en un estado diferente al activo, régimen de excepción, universidades, régimen subsidiado y los que no figuran en ningún régimen encontrando que, para el periodo de salud de mayo de 2016, se evidencia el siguiente resultado:

Capítulo 2.5 - Cuadro 6. Resultados de cruces con la BDUA

Periodo	Total No. Registros ¹⁸	Régimen Subsidiado	No Figuran
Mayo 2016	1.255.783	9.745	11.173

De acuerdo con el cuadro anterior, para el periodo de mayo de 2016:

- 9.745 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
 - (i) 1.997 prestaciones presentan estado “suspendido” y “retirado”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
 - (ii) Para las 7.748 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

Para tal efecto, Colpensiones le informa al pensionado, a través del desprendible de pago, y en el momento de la notificación que es su obligación legalizar la afiliación ante la misma Entidad Promotora de Salud, en la que venía disfrutando los servicios de Salud bajo el régimen subsidiado, como cotizante pensionado en el régimen contributivo.

- Respecto a los 11.173 registros que no figuran en ningún régimen:

¹⁸ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

- (i) 7.905 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2353 de 2015.
- (ii) Sobre los restantes 3.268 registros, que se encuentran en estado “suspendido” y “retirado”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago.

3. Historia laboral

En el presente capítulo se informa a la H. corte la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral por Colpensiones. Al cierre del 31 de mayo de 2016, se ha recibido un total de 2.574.496 solicitudes de corrección de historia laboral. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.477.434 solicitudes, quedando por resolver al corte del mes 97.062 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 96%. (Ver capítulo 3 -Cuadro 1)

Adicionalmente, en la sección 3.4, dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte en el numeral décimo primero de la parte resolutive de la sentencia T-774, se presentan las medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones.

En los datos reportados se consolida la totalidad de la gestión que se ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de mayo de 2016. Es pertinente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha del informe. (Ver Capítulo 3 – Cuadro 1)

Capítulo 3 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral
Corte a mayo de 2016

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	2.153.330	2.056.268	97.062	95%
Total	2.574.496	2.477.434	97.062	96%

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en internas y externas. Las primeras corresponden a requerimientos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Y se consideran como externas las solicitudes de corrección de historia laboral que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia. A continuación, se presenta el estado de avance de cada uno de estos dos grupos.

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

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

1 de este ítem se observan las cifras acumuladas a mayo de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

**Capítulo 3.1 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral
Corte a mayo de 2016**

	Acumulado a feb 2016	mar-16	abr-16	may-16	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	662.286	13.006	28.729	14.333	718.354
Resueltas	643.456	18.894	22.451	15.335	700.136
Pendientes	18.830	12.942	19.220	18.218	18.218
% de avance	97%	98%	97%	97%	97%
Para trámites de BEPS					
Recibidas	504.787	5.879	3.766	4.927	519.359
Resueltas	503.305	5.879	3.769	6.406	519.359
Pendientes	1.482	1.482	1.479	0	0
% de avance	99,7%	99,7%	99,7%	100,0%	100,0%
Total recibidas acumuladas	1.167.073	1.185.958	1.218.453	1.237.713	1.237.713
Total resueltas acumuladas	1.146.761	1.171.534	1.197.754	1.219.495	1.219.495
% de avance	98%	99%	98%	99%	99%

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

Dada la estrategia que adelanta la entidad para garantizar la completitud de las historias laborales, se ha considerado necesario correr el proceso masivo de corrección de historia laboral (por defecto) para todos los casos que tienen una solicitud de reconocimiento, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de mayo del 2016, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 718.354 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 700.136 para un cumplimiento del 97%. En el mes de mayo del 2016 fueron recibidas 14.333, atendidas 15.335 y continúan en trámite 18.218. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido y resuelto 519.359 solicitudes de

corrección de historia laboral, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 100%. Para mayo de 2016 fueron recibidos 4.927 y solucionados 6.406 casos. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

3.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los trámites.

El cuadro 1 de esta sección refleja las cifras acumuladas a febrero de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas. (Ver Capítulo 3.2- Cuadro 1)

Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones
Corte a mayo de 2016

	Acumulado a feb 2016	mar-16	abr-16	may-16	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	711.712	11.573	13.195	12.660	749.140
Resueltas	665.448	140	7.307	1.994	674.889
Pendientes	46.264	57.697	63.585	74.251	74.251
% de avance	93%	92%	91%	90%	90%
PQRS					
Radicadas	71.117	2.898	3.170	2.713	79.898
Resueltas	67.594	749	3.542	5.057	76.942
Pendientes	3.523	5.672	5.300	2.956	2.956
% de avance	95%	92%	93%	96%	96%
Tutelas					
Radicadas	49.182	785	587	636	51.190
Resueltas	48.979	842	597	629	51.047
Pendientes	203	146	136	143	143
% de avance	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%
Correspondencia					
Radicadas	28.107	556	566	6.160	35.389
Resueltas	26.408	208	1.516	5.763	33.895
Pendientes	1.699	2.047	1.097	1.494	1.494
% de avance	94%	93%	96%	96%	96%
Total radicadas acumuladas	860.118	875.930	893.448	915.617	915.617
Total resueltas acumuladas	808.429	810.368	823.330	836.773	836.773
% de avance	94%	93%	92%	91%	91%

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 749.140 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 674.889, logrando un nivel de cumplimiento del 90%.

Específicamente en el mes de mayo del 2016 fueron radicados 12.660 trámites, se atendieron 1.994, quedando un saldo por resolver de 74.251 casos. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 79.898 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resuelto 76.942, alcanzando un nivel de respuesta del 96%. En mayo se recibieron 2.713 solicitudes, fueron resueltas 5.057, y se encuentran en trámite 2.956. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1).

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

Desde el inicio de las operaciones se han interpuesto 51.190 acciones de tutela por este concepto y se han atendido 51.047 logrando un nivel de cumplimiento del 99.7%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de mayo se recibieron 636 solicitudes y se gestionaron 629, quedando 143 casos por resolver. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

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

En lo corrido de la operación se han radicado 35.389 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 33.895, alcanzando un cumplimiento del 96%. En mayo se recibieron 6.160 casos, se solucionaron 5.763 solicitudes, y queda un saldo de 1.494 requerimientos por gestionar. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

3.2.1. Correcciones de historias laborales pendientes

En el siguiente cuadro se presentan los trámites de corrección de historia laboral que están pendientes, de acuerdo con el tiempo que ha transcurrido desde su radicación (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 2).

Capítulo 3.2 – Cuadro 2. Trámites de corrección de historia laboral pendientes por tiempo desde la radicación
Corte a 31 de mayo 2016

Trámites pendientes	Solicitudes internas		Solicitudes externas				Total
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas	Correspondencia	
1 mes	9.075	-	12.658	1.572	108	496	23.909
2 meses	4.028	-	13.107	487	18	175	17.815
3 meses	784	-	10.073	159	6	125	11.147
4 meses	365	-	9.821	203	1	77	10.467
5 meses	873	-	6.838	81	1	59	7.852
6 meses	190	-	4.874	54	1	72	5.191
7 meses	1.337	-	5.010	43	5	40	6.435
8 meses	1.115	-	4.592	59	3	43	5.812
9 meses	311	-	4.747	52	-	61	5.171

Trámites pendientes	Solicitudes internas		Solicitudes externas				Total
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas	Correspondencia	
10 meses	119	-	1.136	47	-	50	1.352
11 meses	5	-	1.319	52	-	18	1.394
12 meses	1	-	15	16	-	18	50
Más de 12 Meses	15	0	61	131	0	260	467
Total	18.218	0	74.251	2.956	143	1.494	97.062

De estos casos que se encuentran pendientes de atención, el 42.99% se encuentran en término y la entidad ejecuta diferentes planes de acción a fin de atender con mayor prioridad aquellos que se encuentran vencidos.

Dentro de estos planes y acciones implementados para atender estos casos se encuentran:

- Seguimiento y control permanente a los indicadores de gestión para proponer planes acción, que garanticen el cumplimiento de metas y la mejora en la calidad de los procesos. Semanalmente se revisan el cumplimiento de los compromisos trazados en materia de producción de corrección de historia laboral.
- Creación y reorganización de grupos de trabajo con tareas específicas para proporcionar efectividad en la atención de los diferentes casos.
- Diseño, desarrollo e implementación del proyecto enfocado al mejoramiento de la administración de la historia laboral, con el cual se busca asegurar la completitud de la información contenida en las historias laborales para los periodos tradicionales (1967-1994), posteriores a 1994 y aquellos cotizados con entidades del sector público. Lo que adicionalmente impactará en la disminución de correcciones de historias laborales.

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

Dentro de las diferentes acciones adelantadas por la Gerencia Nacional de Operaciones en pro de la calidad del proceso están: i) el incremento de la capacidad instalada en materia de recurso humano y ofimático; ii) la automatización del proceso de corrección de historia laboral; iii) la creación grupo de control de calidad; iv) la definición de políticas de calidad; y v) la formulación de indicadores orientados a medir el grado de aceptación que la ciudadanía tiene con respecto a la atención dada por Colpensiones a sus solicitudes de corrección de historia laboral.

En el cuadro 1 se observa que con respecto a todas las solicitudes atendidas durante la vigencia 2016, con respecto a las 24.737 solicitudes atendidas se han radicado 470 reiteraciones hasta el 30 de abril de 2016¹⁹, es decir el 1.90% de las nuevas solicitudes tienen exactamente la misma pretensión de las solicitudes ya atendidas (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1); indicador que lleva a analizar las posibles casuísticas de insatisfacción en la respuesta, y en consecuencia a proponer acciones de mejora en los

¹⁹ Debido a la complejidad técnica para depurar y validar los datos, la medición se realiza con corte al último día del mes anterior al de análisis del informe periódico. En este caso los datos se reportan a 30 de abril de 2016 sobre lo atendido durante la vigencia de 2016. La medición contempla un margen de un mes entre la atención del caso y la reiteración, dado que no necesariamente el ciudadano radica su reiteración de manera inmediata.

procesos y en la comunicación con el ciudadano. Es importante precisar que estas solicitudes de reiteración han sido atendidas en su totalidad nuevamente.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas
Enero - Abril de 2016**

Mes	Cantidad
feb-16	36
mar-16	143
abr-16	291
Total	470

3.4. Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones

A continuación, Colpensiones se permite presentar los avances en las medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, en cumplimiento de la orden décimo primera de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015²⁰.

En ese sentido, esta administradora se encuentra desarrollando acciones que buscan subsanar las problemáticas bien identificadas que inciden directamente en la falta de completitud de la historia laboral: (i) inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones; (ii) ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y Régimen de Ahorro Individual - RAIS); y (iii) disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público²¹. Estos planes de acción atienden las recomendaciones efectuadas por la Superintendencia Financiera de Colombia²², y buscan mitigar aquellos otros eventos que la administradora ha identificado como susceptibles de mejora y que permiten lograr el objetivo trazado.

²⁰ “La Corte le ordenará a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, adopten las medidas necesarias para corregir los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, tomando en consideración las recomendaciones que efectúen la Superintendencia Financiera de Colombia, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.” (Sentencia 774 de diciembre de 2015, fj 602).

²¹. Estas problemáticas fueron explicadas en detalle en el informe especial presentado a la honorable corte constitucional como respuesta al Auto 181 de 2015 (ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, página 51), y se recuerdan aquí para contextualizar las acciones realizadas. El primer grupo de problemas se refiere a la inconsistencia que presenta la información entregada por el ISS a Colpensiones en su entrada a operación. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación 22,3 millones de novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no habían sido cargadas en las historias laborales de Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada en dichas novedades para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”). Este tipo de novedades se conoce como “Novedades No Correlacionadas”. El segundo grupo de problemas concierne la deficiencia en los mecanismos para el intercambio de información entre el RPM y el RAIS. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación aproximadamente 15 millones de pagos, realizados por los empleadores para sus trabajadores, sin que hubiese una afiliación por parte del ciudadano al Sistema General de Pensiones. Este tipo de pagos se conocen como “Pagos Convalidados”. El tercer problema se refiere al hecho de que no existen actualmente canales de comunicación expeditos entre las entidades que fueran administradoras del RPM y Colpensiones, que permitan conocer las cotizaciones de los servidores públicos en esas entidades.

²² Ver informe entregado por la SFC en respuesta a la orden de la H. Corte en la sentencia T-774/15, registrado en Colpensiones como BZ 2016_3858102. Es importante aclarar que todas las situaciones que pueden generar inconsistencias que fueron

Antes de entrar en el detalle del avance de los planes de acción que tiene en curso Colpensiones, cuyo resumen aparece en el cuadro 1 de esta sección (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1), resulta importante resaltar dos acciones que está desarrollando esta administradora de cara al ciudadano, que buscan, por un lado, dotarle de mayor información respecto de su historia laboral y, por otro lado, simplificar la comprensión de la información que contiene la historia laboral.

En primer lugar, se trata de la inclusión del detalle de los tiempos del periodo tradicional (es decir el periodo comprendido entre 1967 y 1994) en el reporte de la Historia Laboral Unificada. Esta acción que está realizando Colpensiones, responde a una necesidad del ciudadano de conocer en detalle la información de su historia laboral. Colpensiones ha proyectado tener esta acción implementada en octubre de 2016.

En segundo lugar, en mayo de 2016 quedó definida una nueva forma de presentar la consulta de la historia laboral en el portal web, permitiendo que el ciudadano pueda realizar la consulta de las semanas que ha cotizado de una manera más fácil y ágil. La administradora proyecta tener disponible la nueva consulta septiembre de 2016.

A continuación, se presenta en detalle el avance de los planes de acción que Colpensiones se encuentra desarrollando con el fin de corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de esta entidad.

Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Planes de acción para enfrentar los problemas estructurales de la historia laboral de los afiliados

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones	1. Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006 / a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.	6,7% de archivos cargados (8.670 archivos) a. Inferencia del detalle del pago. Culminación diciembre 2016. b. Estrategia jurídica. Culminación julio 2016.	Colpensiones y empleadores
	2. Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS / Digitalización y digitación de microfichas	Actualmente la Administradora define las condiciones para la realización de un piloto de digitación de la información residente en medios físicos (microfichas), con el fin de conformar una base de datos mediante la cual se logre actualizar la base de datos principal de la Historia Laboral	Colpensiones

señaladas por la Superintendencia financiera en el citado informe se discutirán en detalle en el resto de este capítulo, salvo las inconsistencias resultantes de novedades aplicadas por usuarios masivos en la historia laboral del periodo tradicional por el extinto ISS. Para estas novedades, los analistas de corrección de historia laboral verifican las correcciones registradas con usuarios masivos específicos (gnhl, dcan_namorales, dcan_fpulido y dcan_jmarquez), de cada una de las historias laborales que les son asignadas en reparto para corrección manual, contra los medios físicos (microfichas) que soportan dicha información. Colpensiones se encuentra realizando la estimación del universo completo de las correcciones registradas con usuarios masivos específicos, con el fin de plantear en julio de 2016 un plan de acción más expedito para atender esta clase de problemas.

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
		del periodo tradicional (1967 – 1994)	
	3. Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995 / Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.	En curso (25%). Culminación agosto 2016	Colpensiones y afiliados
Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)	4. Pagos convalidados: existencia de pagos sin que medie afiliación a ninguna AFP / Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos.	En curso (85%). Culminación julio 2016.	Colpensiones y Asofondos
	5. Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS / Implementación de una estrategia para la normalización de historias laborales de afiliados provenientes del RAIS.	En curso (97%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos
	6. Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS o en Colpensiones (No Vinculados) / Cargue de la información a las bases de datos de Colpensiones.	En curso (50%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos
Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público	7. Participación en el proyecto de unificación de historias laborales de los Colombianos / Implementación del sistema CETIL	En curso (50%), Trabajo liderado por MinHacienda y MinTrabajo	Minhacienda, Mintrabajo y Colpensiones,
	8. Proyecto historia laboral / Incorporación los tiempos cotizados en el sector público en la historia laboral de Colpensiones.	Fase 1. (90%). Culminación junio 2016 Fase 2. (30%). Culminación Septiembre 2016	Colpensiones

Problema 1: Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones

Dentro de esta tipificación de la problemática, Colpensiones tiene enmarcados tres de los planes de acción enunciados, a saber:

1. *Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006. a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.*

Como se había reportado a la H. Corte, respecto de los 130.036 pagos de las obligaciones pensionales realizados por empleadores, entre los años 1995 y 2006, de los cuales Colpensiones no tenía información del detalle (nombres completos, identificación, salarios, etc.), en marzo de 2016 se implementó el proceso de inferencia de pagos para aquellos detalles faltantes que cumplen con las reglas de negocio específicas. El proceso será aplicado a 41.252 pagos.

Al cierre de mayo de 2016 se han cargado 8.670 archivos con información del detalle de los afiliados (5.171 archivos por inferencia y 3.499 archivos reportados por los aportantes). De esta manera, se han

incluido aportes en las historias laborales a 688.623 afiliados. Colpensiones continúa ejecutando el proceso de inferencia de pagos para los 36.081 archivos faltantes.

Ahora bien, existen 86.468 de estos pagos faltantes que no cumplen con la regla de negocio. Para ello la entidad continúa remitiendo a los aportantes comunicaciones donde se solicita que alleguen el detalle de dichos pagos. Adicionalmente, se está estructurando desde Colpensiones una estrategia jurídica que contribuya a la obtención de esta información fundamental en las historias laborales de los ciudadanos.

2. *Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS. Digitalización y digitación de microfichas.*

Como se había reportado a la H. Corte en la respuesta al Auto 181²³, la novedad de cambio de sistema es un estado que permite establecer si un afiliado estaba activo al corte del 31 de diciembre de 1994, para determinar la continuidad por la transición presentada del sistema de facturación tradicional al nuevo sistema de Autoliquidación de Aportes implementado con la Ley 100 de 1993, el cual empezó a aplicarse en el ISS a partir de enero de 1995. En consecuencia, para aquellas historias laborales que no presentan la marcación de cambio de sistema, que al corte de octubre de 2014 ascendían a 15.332.427 de registros correspondientes a 5,6 millones de afiliados en la historia, no se acreditan las semanas cotizadas con anterioridad al corte mencionado.

Por su parte, las novedades registradas automáticamente (de ingreso, retiro, cambio de salario o licencias no remuneradas) corresponden al resultado de procesos automáticos ejecutados por el ISS sobre la historia laboral tradicional, las cuales fueron introducidas como reglas de validación que generan alertas indicando que la historia laboral puede contener algún tipo de error. Las novedades automáticas, que al corte de octubre de 2014 ascendían a 2.636.939 de registros correspondientes a 2,1 millones de afiliados, no acreditan semanas a la historia laboral de los afiliados.

Para corregir ambos tipos de novedades (cambio de sistema y automáticas) y establecer con certeza las semanas que deben acreditarse a las historias laborales, es necesario revisar de forma manual los soportes documentales físicos con que cuenta la entidad (microfichas, libros de pago).

Sin embargo, estos dos tipos de novedades no son las únicas causales que inciden en el problema que se discute en esta sección (inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones), sino que también Colpensiones ha identificado que existe información que reposa en las microfichas y que no está en la base de datos de la historia laboral del periodo tradicional (entre 1967 y 1994).

Por tal razón, en la actualidad la entidad ejecuta un plan con el fin de digitalizar y digitar las microfichas para construir una base de datos que permita realizar un proceso de depuración masiva sobre la información del periodo tradicional (1967 – 1994), y de esta manera corregir dichas inconsistencias de forma integral.

El estado actual de las fases que contempla el plan de trabajo son las siguientes:

²³ Ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, páginas 60 – 62.

- a. Diagnóstico de la Información: de acuerdo al cronograma establecido al inicio de este proyecto, la fase de diagnóstico finalizó en enero de 2016. El principal resultado es que la fuente de información más completa y fidedigna con que se puede contar para completar la información del periodo tradicional (1967 – 1994) es la que reposa en las microfichas²⁴.
 - b. Digitalización y captura de la Información: Actualmente esta fase se encuentra en desarrollo. Ya se han adelantado pruebas de concepto con tres proveedores, a fin de determinar la capacidad tecnológica necesaria para llevar a cabo este proceso. Con miras a encontrar la mejor alternativa, con una buena relación costo – beneficio para la ejecución de este proceso, se está definiendo la realización de una prueba piloto que permita evaluar de forma integral las fases necesarias que deben ser consideradas en el resto de este proyecto, que permitan lograr a la actualización de la base de datos principal de la Historia Laboral del periodo tradicional (1967 – 1994). Colpensiones ha proyectado iniciar la prueba piloto en septiembre de 2016.
3. *Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995. Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.*

Una causal importante en este primer gran problema corresponde a las novedades no correlacionadas. Estas son novedades de la historia laboral (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no han podido ser cargadas en las historias laborales que administra Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”)²⁵. A cierre de mayo de 2016, aún subsisten 20.5 millones de novedades no correlacionadas que no han sido cargadas a la base de datos de Colpensiones.

Colpensiones ya ha desarrollado varios ejercicios de depuración de las novedades no correlacionadas, que han permitido cargar alrededor de 645.000 novedades de este tipo a las historias laborales de los afiliados a los cuales les correspondía. Sin embargo, las inconsistencias de información que tienen esas novedades (ausencia de nombres completos, ausencia de tipos y/o números de identificación, entre otras) hacen que sólo un pequeño número pueda ser cargado masivamente a las historias laborales.

No obstante, recientemente se ha dado inicio a un nuevo ejercicio para aprovechar la información de referencia, con el fin de obtener cuatro tipos de resultados: (i) novedades que pueden ser migradas masivamente; (ii) novedades que arrojan un bajo número de afiliados a los cuales pueden ser atribuidas, cuyo análisis y posterior migración puede ser completado de manera manual; (iii) novedades que arrojan un alto número de afiliados a los cuales pueden ser atribuidas, cuyo análisis debe ser completado necesariamente con el concurso del ciudadano y; (iv) novedades a las que no les es posible realizar ningún tipo de tratamiento (masivo o manual) por la baja calidad de la información,, y por lo tanto deben

²⁴ Se analizaron otras posibles fuentes de información, como por ejemplo lo que se conoció en el extinto ISS como “avisos de entrada y de salida”, que son documentos físicos que reflejan información del afiliado como el número de afiliación el tipo y numero de documento, el NIT del aportante, el numero patronal, entre otras. Se determinó que esta información, a pesar de que podría ser de utilidad, no se encuentra disponible en su totalidad, lo que impide que ésta sea una fuente completa de información.

²⁵ En la respuesta al Auto 181 Colpensiones explicó en detalle el origen de esta causal (Ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, páginas 62 – 63).

ser definitivamente descartadas del universo. La fecha prevista de terminación de este ejercicio es agosto de 2016.

Problema 2: Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)

Como muestra el cuadro resumen (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1), Colpensiones se encuentra adelantando tres planes de acción enmarcados dentro de este segundo tipo de problema. Es importante resaltar que este tipo de problema sobrepasa el accionar de Colpensiones ya que necesita del trabajo conjunto con las administradoras de fondos de pensiones del RAIS y con Asofondos. Esta tarea se desarrolla con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, en mesas de trabajo con Asofondos.

4. *Pagos convalidados. Existencia de pagos en las bases de datos de Colpensiones sin que medie una afiliación a ninguna AFP. Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos*

Como se había reportado a la H. Corte en la respuesta al Auto 181²⁶, los aportes convalidados son pagos que aportantes o empleadores realizan por sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una información del ciudadano en el Sistema General de Pensiones que permita acreditarlo como afiliado. A partir del mes de noviembre de 2015, Colpensiones inició el procesamiento de la información para normalizar la afiliación de 462.863 ciudadanos. El proceso consiste en realizar diferentes ejecuciones de manera consecutiva y sincronizada entre Colpensiones y Asofondos, los cuales se han desarrollado de la siguiente manera:

1. Generación de la información de pagos que no presentan afiliación. Se genera en Colpensiones un proceso con la información que debe ser enviada a Asofondos en las estructuras requeridas. En este paso fue procesada la información de los 462.863 ciudadanos, y en diciembre de 2015 Colpensiones hizo entrega de la misma a Asofondos.
2. Asofondos ejecutó a continuación el procesamiento de la información entregada y como respuesta envió a Colpensiones la información con los registros de posibles vinculaciones que pueden ser realizadas en la entidad. Esta información fue entregada en enero de 2016.
3. Colpensiones inició el proceso de cargue de esta información a partir del mes de febrero. Sin embargo, dada la complejidad del proceso, el procesamiento de la información comprometió el desempeño del ambiente productivo de la entidad y fue necesario efectuar un ajuste al software a fin de optimizar el consumo de procesadores y mejorar el desempeño de la aplicación. Esta situación se logró superar con éxito a finales de abril, y en mayo se logró terminar el procesamiento de la información y se hizo la respectiva entrega de los registros a Asofondos para su creación en el sistema.
4. Asofondos inició la ejecución de la creación y marcación en su sistema de las afiliaciones de los ciudadanos, y ha entregado a la Administradora un total de 19.735 afiliaciones para crear en la base de datos, las cuales a la fecha se han ejecutado y creado efectivamente.

Con la ejecución de los cuatro pasos descritos anteriormente ya se realizó la prueba del proceso de manera integral. En la actualidad, se continúa con el cargue de la totalidad de la información que permitirá crear la afiliación para los 443.128 afiliados restantes. Se espera que este proceso finalice el 30

²⁶ Ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, páginas 64 – 66.

de junio de 2016. Es decir que luego de efectuar todos los procesos se habrá regularizado la afiliación y por ende la historia laboral de 462.863 ciudadanos cuyos pagos se encontraban sin acreditar por carecer de una afiliación en el Sistema General de Pensiones.

Finalmente, con respecto a los 4.053.925 pagos que se reportaron como faltantes para depurar, Colpensiones ha efectuado al cierre de mayo de 2016 la depuración de 1.580.991, y se continúa con la depuración de 2.472.934 pagos, dentro del cronograma se ha previsto su culminación en julio 2016.

5. *Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS. Integración de la información a las bases de datos de Colpensiones*

Antes de la entrada en operación de Colpensiones, se tenía un inventario de 369.960 ciudadanos que no contaban con la información de los aportes cotizados en el RAIS, a pesar de estar formalizado su traslado en el antiguo ISS.

Con la entrada en operación de Colpensiones inició el proceso de búsqueda de la información pendiente; esto implicó la instauración de mesas de trabajo con Asofondos en representación de los Fondos Privados, con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera como órgano de control. A 31 de mayo del año en curso, de 1.794.643 de ciudadanos trasladados del RAIS a Colpensiones se ha recibido e integrado la información de 1.738.881 ciudadanos, lo que representa el 97% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 55.762 personas.

Si bien se avanza significativamente en el control de este proceso, en el mes de febrero del año en curso se observó un incremento importante de historias laborales faltantes como consecuencia del volumen de traslados que ascendió a 18.470 y a la marcación de afiliaciones en cabeza del empleador en 7.388, situación que las dos entidades se encuentran regularizando. No obstante, el seguimiento por parte de la Superintendencia Financiera continúa de manera mensual.

6. *Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS (No Vinculados). Cargue de la información correspondiente a las bases de datos de Colpensiones*

Colpensiones se encuentra desarrollando un plan de acción para aquellos aportes que por error del empleador fueron consignados en una Administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS²⁷. Como se advirtió en la respuesta al Auto 181 de 2015²⁸, una vez Colpensiones efectuó el proceso de empalme con los fondos privados a través de Asofondos, se identificó que existían aproximadamente 1,8 millones de pagos correspondientes a no vinculados, que no habían sido incorporados en las historias laborales de los ciudadanos.

Para el plan presentado donde se depuró la información procesada por el ISS (vigencia ISS), se informó que se procesará información de 825 archivos que no fueron entregados por los fondos privados al ISS, y se reprocesará información de 2.690 archivos recibidos por el ISS y procesados parcialmente, para un total de 3.515 archivos.

²⁷ La regularización de aportes de no vinculados recibidos a partir de octubre de 2012 (vigencia Colpensiones) ya se encuentran regularizados en las bases de datos de Colpensiones.

²⁸ Ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, páginas 67 – 68.

En cuanto al procesamiento de los 3.515 archivos, se dio inicio al proceso de validación cuyo resultado fue que cerca del 90% ha presentado inconsistencias de estructura, por lo que se solicitó a las administradoras su reprocesamiento. Este plan de trabajo es seguido por la Superintendencia Financiera de manera mensual.

Finalmente, y con el fin de dar mayor celeridad y oportunidad a estos dos últimos planes de trabajo (los planes de acción 5 y 6), Colpensiones se encuentra estructurando una estrategia que será presentada a las administradoras de fondos de pensiones del RAIS para lograr disponer de mayores recursos humanos y tecnológicos con el objeto de obtener el reprocesamiento de la información con mayor agilidad.

Problema 3: Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público

Como se verá a continuación, para este tercer tipo de problema se ha avanzado de manera importante con el fin de obtener victorias tempranas encaminadas a disponer de canales de comunicación expeditos entre las entidades que fueran administradoras del RPM y Colpensiones, que permitan conocer las cotizaciones de los servidores públicos en esas entidades.

A continuación, se presentan dos acciones que se están avanzando con el fin de disminuir los problemas de información asociados a estas cotizaciones.

7. Participación en el proyecto de unificación de las historias laborales de los colombianos

En el marco del proyecto de unificación de las historias laborales colombianas²⁹, liderado por el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cual busca crear una nueva institucionalidad organizacional y técnica que permita articular la información de las historias laborales de los ciudadanos independiente del régimen o a las entidades a las que pertenezca la fuente de información, se tomó una decisión clave por parte de los líderes: implementar en un corto plazo, un sistema de información que permita obtener vía Web las certificaciones laborales de tiempos cotizados en el sector público o de aquellas entidades privadas que asumían sus propias pensiones, el cual se ha denominado CETIL (Certificación Electrónica de Tiempos Laborados).

Esta decisión es clave porque se trata de resolver uno de los problemas estructurales de la historia laboral: disponer de un mecanismo que agilice la certificación de los tiempos cotizados en el sector público. Con esta iniciativa se busca cubrir las necesidades en esta materia para las administradoras de los fondos de pensiones de ambos regímenes (RAIS y RPM), de las entidades certificadoras y de los ciudadanos.

Con el fin de establecer las necesidades de las administradoras de los fondos de pensiones de ambos regímenes, los Ministerios conformaron dos mesas de trabajo, una jurídica y otra técnica, con la participación de las entidades involucradas (Asofondos, Colpensiones, la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales - UGPP, la oficina de Bonos Pensionales – OBP, la Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social – DRESS del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y la Dirección de Pensiones y otras Prestaciones del Ministerio de Trabajo). La mesa de trabajo técnica tiene por objeto realizar las definiciones necesarias para la implementación del nuevo sistema de información, mientras

²⁹ El objetivo de este proyecto fue explicado en detalle en la respuesta al Auto 181 (Ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, páginas 68 - 70).

que la mesa de trabajo jurídica busca presentar la propuesta normativa que se requiera para darle el marco jurídico correspondiente a esta iniciativa. Las premisas bajo las cuales se ha articulado el sistema CETIL son las siguientes:

- El CENISS (Sistema de certificaciones no ISS de Asofondos) será la línea base de la que partirá el CETIL.
- El CETIL será de uso obligatorio para todas las entidades certificadoras de tiempos laborados con destino la emisión de bonos pensionales y/o al reconocimiento de prestaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Pensiones.
- El sistema dispondrá de integraciones que permitirán que el proceso de solicitud de certificación e incluso de generación de certificaciones se realice de forma automática.

Implementar el sistema CETIL como único medio aceptado para la emisión de certificaciones de tiempos laborados con destino a la emisión de bonos pensionales y/o al reconocimiento de prestaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Pensiones, adoptando un formulario único electrónico, agilizando los trámites, brindando información veraz, oportuna y segura para las entidades y los ciudadanos, brindará entre otros los siguientes beneficios:

1. Proveer un único sistema de certificación de Historias Laborales de los tiempos cotizados en el sector público con información consistente y consolidada.
2. Disminuir tiempo y trámites para el ciudadano, administradoras de fondos de pensiones (de RPM y RAIS) y entidades certificadoras, en el proceso de certificación de Historia Laboral para el trámite pensional requerido.
3. Mitigar el riesgo de fraude con la presentación de certificaciones de tiempos laborados a las cuales se le dificulta verificar su autenticidad.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio del Trabajo han designado un Gerente de Proyecto que lidera y articula todas las Entidades actoras que participan del proyecto y las acciones conducentes a lograr este objetivo a mediano plazo. A la fecha, el equipo de trabajo viene construyendo el documento con las especificaciones funcionales y no funcionales que serán la base para la adaptación del sistema CETIL. Igualmente, existe ya un borrador de decreto que está siendo estudiado por toda la mesa jurídica como la propuesta normativa para el funcionamiento de este sistema de información.

8. Proyecto interno de historia laboral tiempos cotizados en el sector público

Paralelamente a la participación de la entidad en el proyecto de tiempos públicos liderado por los ministerios, Colpensiones inició en octubre de 2015 el desarrollo de un proyecto interno de recepción, captura, validación e inclusión de los tiempos públicos de los ciudadanos que presenten los formularios CLEBP, incluso antes del cumplimiento de los requisitos para acceder a la prestación económica a que haya lugar. Con esta información, Colpensiones podrá disponer la historia laboral completa a los ciudadanos de manera que éstos podrán visualizar en su extracto los tiempos tradicionales (es decir, del período 1967-1994), los tiempos posteriores a la aplicación de Ley 100 de 1993 (es decir a partir de 1 de enero de 1995) y los tiempos cotizados en el sector público antes de 1994.

El primer gran hito de este proyecto corresponde a la implementación de un nuevo trámite para recepción, captura y transferencia a la base de datos de la información de los formularios CLEBP. Este

proceso actualmente cursa la fase final de pruebas y será implementado en el ambiente productivo en el transcurso del mes de junio de 2016. Su finalidad es permitir a los ciudadanos radicar sus formularios de certificaciones de tiempos públicos laborados en cualquier momento sin necesidad de cumplir los requisitos para el trámite pensional.

El segundo gran hito de este proyecto comprende la definición e implementación del nuevo modelo de almacenamiento (base de datos) de tiempos públicos, el cual permitirá incluir de una manera adecuada en las bases de datos de Colpensiones la información de la historia laboral de los tiempos cotizados en el sector público. Para este hito, actualmente se ejecutan los desarrollos de la aplicación que permitirá visualizar los tiempos cotizados en la historia laboral y se espera efectuar la implementación de esta etapa en el ambiente productivo en septiembre de 2016³⁰.

³⁰ Este proyecto contemplaba en su inicio dos fases adicionales que buscaban, por un lado, plantear un nuevo modelo para la certificación de los tiempos públicos por las entidades certificadoras de esta información dotándolo de características de calidad y seguridad de la información y, por otro lado, dotar de un mecanismo digital (portal Web) para la confirmación en línea de tiempos públicos. Estas fases no serán desarrolladas puesto que, con la decisión del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y del Ministerio del Trabajo, que se explicó previamente, de priorizar dentro del proyecto de unificación de las historias laborales de los colombianos la implementación del Sistema CETIL, estas fases son abordadas desde el punto de vista del Sistema General de Pensiones.

4. Calidad

En el presente capítulo Colpensiones le reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos, en cumplimiento de lo ordenado en el numeral décimo de la Sentencia T-774 de 2015, las cuales se irán implementando de forma gradual y sus avances serán reportados periódicamente en los informes trimestrales.

Colpensiones ha reportado las acciones pero también los resultados con varias mediciones de calidad. Sobre los resultados, se tiene que si se considera que todos los recursos que cambian una decisión la cambian por problemas de calidad (aunque algunos cambian la decisión por nueva información que adjunta el ciudadano), a 31 de julio 2016 los cambios de decisión se encontraban entre el 1,5% y el 4% de los actos administrativos proferidos por primera vez por la entidad³¹. Es decir, que entre el 96% y el 98,4% de las decisiones eran tomadas con calidad. Para la vigencia 2016, y con corte a 31 de mayo, los resultados muestran que los problemas de calidad de la entidad se encuentran, en el extremo, en 3,5%.

4.1. Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos

Es importante recordar que desde el Auto 110 de 2013 la calidad de los actos administrativos ha sido para Colpensiones un asunto de primer orden, razón por la cual durante los años sucesivos la entidad adelantó múltiples acciones para enfrentar los problemas de calidad que se presentaban en las resoluciones, siguiendo las recomendaciones de los entes de control y las órdenes de la H. Corte. Los avances en la implementación de dichas acciones así como los resultados obtenidos fueron reportados periódicamente a partir del IP3, y de este modo se fue evidenciando el significativo avance alcanzado por Colpensiones en la calidad sus decisiones, el cual fue reconocido por los organismos de control y por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015. En efecto, la H. Corte mencionó en dicha sentencia que los organismos de control habían resaltado los avances obtenidos por Colpensiones en relación con la situación original declarada en el Auto 110 de 2013, en cuanto a la calidad de las decisiones.

Ahora bien, es necesario mencionar que Colpensiones ha continuado implementando acciones y desarrollando funcionalidades para mejorar día a día la calidad de los actos administrativos, de modo que el control de calidad en el proceso de decisión de Colpensiones tiene carácter de permanencia y está sujeto a la adopción de nuevas medidas que permitan alcanzar un alto grado de calidad en las decisiones.

No obstante, según la mencionada sentencia, los organismos de control han indicado también que aún existen falencias y dificultades en la calidad de los actos administrativos, las cuales se fundamentan en la emisión de actos administrativos sin los requisitos mínimos, sin indicar las normas en que se fundamentan, en la aplicación inadecuada de normas, en la multiplicidad de conceptos jurídicos, y en las decisiones del liquidador automático. Por esta razón, la H. Corte ha ordenado a Colpensiones adoptar las medidas necesarias para superar de manera definitiva los problemas que se presentan en la calidad de los actos administrativos.

³¹ Ver IP32, Introducción, página 11.

Por lo tanto, a continuación se detallan las medidas adoptadas por Colpensiones para superar los problemas y falencias que se presentan en el proceso de decisión, y mejorar la calidad de los actos administrativos.

4.1.1. Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento

a. Creación del Manual Unificado de Decisión

Con el fin de atender la observación realizada por la Defensoría del Pueblo citada en la Sentencia T 774 de 2015 en la cual se indica *“algunos actos administrativos de reconocimiento continúan siendo proyectados sin atender a los requisitos mínimos que deben contener los mismos, específicamente sin indicar motivos suficientes o citar las normas en las que se fundamentan, lo que daría lugar a la nulidad por ser expedidos en forma irregular. También se observan actos administrativos en los que se aplica de forma inadecuada la norma, situación que desconoce de plano los derechos de los usuarios del sistema general de pensiones, lo anterior se presenta por diferentes factores, a saber, la multiplicidad de conceptos internos, en muchos casos contradictorios, que dificultan la determinación de las normas aplicables en casos puntuales; por otra parte, el estudio de las solicitudes de reconocimiento de pensiones por medios automáticos, mediante la consulta de diversos aplicativos internos, permite al sustanciador errar en caso de no consultar cada uno de ellos y con esto dar lugar a reconocimientos sin la aplicación de la normatividad a que haya lugar”*³², Colpensiones desarrolló e implementó el Manual Unificado de Decisión .

Este manual es un documento guía de obligatoria consulta para el personal de reconocimiento que tiene a cargo la sustanciación y la revisión de los actos administrativos. Contiene la descripción detallada del procedimiento que se debe adelantar al momento de resolver una solicitud de reconocimiento. Incluye las normas, conceptos y lineamientos que los analistas deben consultar para su adecuada aplicación en concordancia con las recomendaciones dadas por los organismos de control, así como los pasos, procedimientos y actividades que se deben realizar para el estudio de las solicitudes pensionales, la sustanciación de los actos administrativos y la revisión de los mismos.

Este manual se propuso en respuesta a la complejidad que supone el proceso de decisión, en cuanto al conocimiento que deben tener los analistas sobre la multiplicidad de normas, circulares, conceptos y lineamientos institucionales; y al manejo de aplicativos, consultas y validaciones que deben realizarlos analistas, entre otros aspectos.

La elaboración de este manual comenzó en noviembre de 2015, y fue producto de un trabajo articulado entre la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos, con el acompañamiento de una firma de consultoría experta en el modelamiento de negocios. Fue publicado en el Sistema Integrado de Gestión – SIG en el mes de mayo de 2016, para su disposición oficial y consulta por parte de todo el personal de reconocimiento; mejora que fue implementada dentro de los tres meses establecidos en la orden primera de la Sentencia T-774 de 2015.

El impacto de este manual en la calidad de los actos administrativos radica en:

- La referencia a los conceptos jurídicos emitidos por Colpensiones.

³² Ver Fj 540, Pág. 150.

- La descripción pormenorizada de las directrices institucionales para la emisión de Actos Administrativos.
- La información de las bases de datos y herramientas consultables para la decisión de las solicitudes pensionales que conllevan a la emisión de Actos Administrativos.
- Parámetros unificados de decisión.
- La referencia a las normas y regímenes pensionales a aplicar, mencionando sus requisitos y formas de aplicación.
- El procedimiento detallado que se debe ejecutar para la emisión de actos administrativos.

Es importante resaltar que la documentación es un componente importante de la gestión de un proceso al permitir unificar y preservar el conocimiento, mejorar la calidad de la gestión, suministrar entrenamiento apropiado y brindar soporte para la trazabilidad de las actividades.

b. Expedición del instructivo unificado de calidad en la emisión de los actos administrativos

La H. Corte refiere en la Sentencia T-774 de 2015 que la Defensoría del Pueblo³³ ha señalado: *"aunque Colpensiones ha realizado esfuerzos para superar los problemas de calidad de los actos administrativos, se observa que estos son constantes en las resoluciones de reconocimiento de prestaciones económicas, lo que se debe principalmente, al denominado "automático", **a los diferentes programas de liquidación que manejan** y a las altas metas que se proponen para cada uno de los analistas". 540. "El interviniente expresó que "algunos actos administrativos de reconocimiento continúan siendo proyectados sin atender a los requisitos mínimos que deben contener los mismos, específicamente **sin indicar motivos suficientes o citar las normas en las que se fundamentan**, lo que daría lugar a la nulidad por ser expedidos en forma irregular. También **se observan actos administrativos en los que se aplica de forma inadecuada la norma**, situación que desconoce de plano los derechos de los usuarios del sistema general de pensiones, lo anterior **se presenta por diferentes factores, a saber, la multiplicidad de conceptos internos, en muchos casos contradictorios, que dificultan la determinación de las normas aplicables en casos puntuales**; por otra parte, el estudio de las solicitudes de reconocimiento de pensiones por medios automáticos, mediante la consulta de diversos aplicativos internos, permite al sustanciador errar en caso de no consultar cada uno de ellos y con esto dar lugar a reconocimientos sin la aplicación de la normatividad a que haya lugar". (Subrayado fuera de texto)*

De manera complementaria al Manual Unificado de Decisión y con el propósito de atender las observaciones realizadas por la Defensoría citadas por la H. Corte en la Sentencias T-774 de 2015, Colpensiones ha elaborado el instructivo de calidad, el cual compila de forma sistemática y organizada todas las circulares y los conceptos emitidos por la entidad sobre calidad, puntualizando de este modo los parámetros básicos de calidad que deben estar presentes en todos y cada uno de los actos administrativos que expide la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Este instructivo contiene una guía metodológica general acerca de los aspectos más relevantes en materia de calidad a ser observados durante el desarrollo del proceso de decisión de las solicitudes pensionales y la generación de los actos administrativos que las resuelven, sin que se excluya o exima la

³³ Ver FJ 539-540 Pág. 150.

consulta y aplicación en su integridad de todas y cada una de las circulares, instructivos y comunicados que se han emitido sobre la materia y que allí se en listan.

Es importante resaltar que este instructivo es diferente al Manual Unificado de Decisión enunciado en el numeral 1.1 del presente capítulo, toda vez que éste contiene la relación de todas las instrucciones que en materia de calidad han sido emitidas por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, reiterando las instrucciones puntuales de calidad a tener en cuenta en la elaboración del acto administrativo, en tanto que el manual contiene las actividades detalladas (paso a paso) que se deben adelantar en los aplicativos, en concordancia con las normas, guías, instrucciones que se deben ejecutar para la decisión de las prestaciones económicas.

El referido instructivo se encuentra en proceso de revisión y firma para avanzar a su respectiva capacitación y divulgación, lo cual se llevará a cabo a durante junio de 2016 y sus resultados serán presentados en el siguiente informe trimestral.

- c. Expedición de circulares y directrices conjuntas encaminadas al cumplimiento de la calidad en las decisiones

Con el fin de contar con directrices unificadas con relación a la decisión de prestaciones económicas, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han expedido instrucciones, circulares e instructivos, en las cuales se detallan los criterios y parámetros que se deben tener en cuenta para emitir actos administrativos, en donde se destacan los siguientes aspectos:

- La aplicación adecuada de las normas jurídicas para cada caso concreto.
- La obligatoriedad de la verificación y aplicación de las pruebas en cada caso.
- La respuesta a todas y cada una de las pretensiones presentadas por el usuario.
- Aspectos de redacción y de forma que se deben aplicar en las resoluciones.
- La coherencia del Acto Administrativo.
- La debida utilización del liquidador de pensiones.
- La verificación y revisión de los aplicativos y bases diseñadas para la consulta de estados procesales.
- La coherencia entre la parte motiva y la parte resolutive.

Lo anterior se ha realizado con el fin de impartir instrucciones al personal de la línea de reconocimiento, difundiendo y reiterando la utilización de parámetros de calidad que deben ser utilizados en la sustanciación de prestaciones económicas en las líneas de decisión automática y manual, permitiendo que los actos administrativos sean coherentes, de fácil entendimiento y que se apliquen correctamente las normas legales en materia pensional respetando los derechos adquiridos.

Es importante resaltar que, a través de la reiteración de las pautas respecto de la obligación de la verificación y revisión de los aplicativos y bases de datos diseñados para la consulta, se busca que los actos administrativos expedidos por Colpensiones cuenten con estándares de calidad óptimos, los cuales se obtienen además de la aplicación adecuada de las normas jurídicas, de la coherencia del acto administrativo y de la información que se encuentra en los aplicativos propios de nuestra entidad o de bases externas, las cuales son consultadas obligatoriamente, y con ellos se busca garantizar la calidad y

disminuir los aspectos que la afectan, contrario a lo manifestado en la intervención de la Defensoría del Pueblo en Sentencia T-774 de 2015³⁴.

Así las cosas y a partir de la expedición de la sentencia 774 de 2015, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han emitido los siguientes documentos:

- I) Instructivo No 3, el cual emite la instrucción de proferir actos administrativos con parámetros de calidad, teniendo en cuenta la aplicación adecuada de las normas y directrices vigentes, la valoración de la totalidad de las pruebas, la correcta redacción del acto administrativo con un lenguaje claro y coherente.
- II) Circular conjunta No 01 de 2016 a través de la cual se reiteran las directrices y lineamientos establecidos para emitir actos administrativos con calidad, teniendo en cuenta lo establecido en la circular 09 de 2014.
- III) Instrucción conjunta 01 de 2016 que se refiere a la instrucción de subsanar los errores durante la actuación administrativa.

Finalmente, es importante resaltar que estas circulares se encuentran contenidas en el manual unificado de decisión enunciado en el numeral 4.1.1 del presente capítulo, resaltando que las mismas son reiteradas constantemente para el personal de reconocimiento a través de correo electrónico y a través de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

d. Elaboración del manual de requerimientos internos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento

Para adoptar una decisión y mejorar la calidad de la misma durante el proceso de estudio de las solicitudes pensionales y de la sustanciación de los actos administrativos se requiere adelantar la solicitud de pruebas y/o de información específica, etapa que en Colpensiones se realiza dentro del BPM de la entidad que se denomina bizagi, mediante la generación de requerimientos internos, a través de los cuales, los analistas de la línea de decisión manual generan la solicitud al área correspondiente.

Por lo tanto, para garantizar el respeto de los derechos de los ciudadanos se han creado 269 tipos de requerimientos internos que un abogado del área de reconocimiento puede solicitar a las demás áreas de la entidad.

Ahora bien, como parte de las acciones de mejora de la calidad, se analizó también el comportamiento de los trámites internos, considerando conveniente elaborar un manual que defina el alcance y objetivo de cada uno de los requerimientos, la indicación de cuando se deben generar, si se requiere o no la espera de una respuesta para continuar con el proceso de decisión, y en caso de requerirla el tiempo de espera de la misma. De esta forma, se busca que los diferentes actores del proceso de decisión puedan dar un mejor uso a los medios con los que cuenta la entidad para facilitar su labor y mejorar la calidad de los actos administrativos al contar con una información veraz y oportuna requerida para la expedición de las resoluciones.

De este modo con el manual de requerimientos internos se busca llevar a cabo una efectiva

³⁴ Ver Sentencia T-774 de 2015, Fj. 540, pag. 150.

comunicación interna, generando una información transparente, oportuna y veraz, la cual será comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes, dejando la respectiva trazabilidad en el BPM bizagi y garantizando que su operación se ejecute de la manera adecuada y conveniente.

El referido manual se encuentra en proceso de revisión y firma, para avanzar a su respectiva capacitación y divulgación durante junio de 2016, cuyos resultados serán presentando en el próximo informe.

4.1.2. Acciones para la mejora de los aplicativos

a. Nuevos desarrollos en el liquidador de pensiones

En concordancia con lo referido por la Superintendencia Financiera de Colombia³⁵ en cuanto a la afirmación de que el sistema liquidador de prestaciones debe ajustarse, Colpensiones ha avanzado en el fortalecimiento, actualización y/o adecuación permanente del aplicativo liquidador de acuerdo a los cambios normativos, con el fin de que este cuente con reglas actualizadas de acuerdo a las normas y a la jurisprudencia, y cuente con todos los parámetros de los posibles tipos pensionales.

Por tal razón, Colpensiones ha venido desarrollando nuevas funcionalidades en el liquidador y ha mejorado otras que ya existían, permitiendo que la herramienta cuente con los tipos pensionales necesarios para la decisión de prestaciones económicas, abarcando casuísticas concretas e incluyendo la normatividad pensional vigente.

Es necesario informar que aunque los desarrollos en el liquidador redunden en mejoras en la calidad de las decisiones, el objetivo principal de éstos es la optimización del liquidador de pensiones. Si bien desde la entrada en operación de la entidad el liquidador contaba con las funcionalidades esenciales, es necesario continuar ampliando la parametrización de dicho sistema, como se ha venido haciendo, de acuerdo a la normatividad jurídica vigente y las necesidades requeridas por la entidad.

A continuación se detallan las modificaciones ejecutadas durante el último semestre en el sistema liquidador de pensiones las cuales ya fueron implementadas y se encuentran en producción (ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1):

³⁵ Ver Sentencia 774 de 2015, Fj 542, Pág. 150.

Capítulo 4.1 – Cuadro 1. Desarrollos ejecutados y puestos en producción desde octubre de 2015

RF	Nombre del requerimiento funcional
104	Aportes en salud de retroactivo y reliquidación
83	Unificación termino de prescripción
155	Lectura de tipo vinculación 31: colombianos en el exterior
112	Datos obligatorios en pensiones compartidas
107	Generación de liquidación en documento pdf
113	Marcación pensiones públicas cuyo solicitante está activo
132	Indicador de mesada 14 en pensiones por el riesgo muerte
133	Recuperación de datos del aplicativo de nomina
135	Marcación radicados bizagi en el aplicativo de nomina
137	Aplicación novedad de retiro en meses de treinta y un (31) días
174	Regla de redondeo al IBC y cotización salud a mesadas mayores a un smmlv
111	Proceso de trámite de recursos de apelación cuando se interpone de forma subsidiaria
161	Procesamiento de auxilios funerarios en instancia fallo judicial (concreto, abstracto, tutela)
175*	Condición más beneficiosa Ley 797 de 2003 y Ley 860 de 2003 en pensiones de sobrevivientes e invalidez (orquestadas)

De la misma manera, Colpensiones se encuentra trabajando en nuevos desarrollos y modificaciones en el aplicativo liquidador de reconocimiento, los cuales se encuentran en proceso de desarrollo y pruebas (etapas previas a su implementación en producción), y se describen en los siguientes recuadros: versión 5, 5.1 y 5.2.

Capítulo 4.1 – Cuadro 2. Desarrollos en versión 5

RF	Nombre del requerimiento funcional
122	Adecuación del modelo de expedición de actos administrativos

Este requerimiento se encuentra encaminado a la ampliación de parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que requieren doble revisión (Auditoría Preventiva) y a la creación del nuevo control sistematizado denominado auditoría correctiva.

Capítulo 4.1 – Cuadro 3. Desarrollos en versión 5.1

RF	Nombre del requerimiento funcional
130	Auto de pruebas y auto de archivo
178*	Reconocimiento de pensión de invalidez y de sobreviviente conforme al DTO 3041 de 1966
176	Ajuste fórmula decreciente para liquidación de pensión vejez
164*	Liquidación por categorías (Decreto 3041 de 1966 y Decreto 758 de 1990)
183*	Descuento salud en reliquidación de pensiones compartidas

Estos requerimientos están encaminados a:

- I) Permitir la solicitud de pruebas a través del liquidador de pensiones en conexión con bizagi a través del proceso de correspondencia, obteniendo la trazabilidad de la información.
- II) Creación de nuevos tipos pensionales que no se encontraban en el liquidador de reconocimiento.
- III) Mejora a la aplicación de la fórmula decreciente establecida por la ley 797 de 2003 conforme a las observaciones realizadas por la Superintendencia Financiera.

Capítulo 4.1 – Cuadro 4. Desarrollos en versión 5.2

RF	Nombre
211	Incluir empleador en factores salariales
218	Redireccionamiento liquidador y bloqueo de campos historia laboral tiempos públicos
223	Cálculo de tiempos públicos, privados mixtos
198 - Fase II	Nueva historia laboral tradicional 67-94

Los anteriores requerimientos se están desarrollando con la finalidad de:

- I) Obtener mejoras en el liquidador de pensiones en cuanto a la visualización de la información respecto a los empleadores, con el fin de identificar el IBC de los mismos.
- II) Optimizar el proceso de consulta realizado por el liquidador de pensiones a las tablas de historia laboral para los periodos comprendidos entre el año 1967 a 1994.
- III) Mejorar el proceso de cálculo de tiempos de servicio, identificando la clase o calidad de los tiempos cotizados por los asegurados (si son públicos cotizados a otras cajas o fondos, si son públicos cotizados al ISS y/o Colpensiones)

Como se ha señalado, el liquidador de pensiones es una herramienta que se encuentra en constante mejora y adecuación conforme a la normatividad vigente, por ello Colpensiones continuará llevando a cabo mejoras, modificaciones y ajustes.

- b. Ampliación de parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que requieren doble revisión – Auditoría Preventiva

Con el propósito de mejorar la calidad en las decisiones de reconocimiento, en julio de 2014 Colpensiones creó el segundo revisor, para lo cual fue necesario desarrollar en el sistema liquidador de pensiones una funcionalidad de doble revisión de algunos actos administrativos antes de la firma del mismo³⁶. Dicha funcionalidad permite realizar un control de calidad adicional en la línea de decisión de los actos administrativos, toda vez que se revisa por segunda vez el proyecto de resolución, incluyendo su parte jurídica, la forma del acto administrativo, la verificación de los tiempos de servicio y la liquidación del valor otorgado.

Esta funcionalidad (segundo revisor) tiene dos líneas de control de calidad. La primera, selecciona aleatoriamente diferentes decisiones por tipo de riesgo, las cuales son asignadas también de manera aleatoria, a un segundo revisor del mismo grupo de decisión. En la segunda línea, el sistema selecciona las decisiones que implican pagos de alto valor, y asigna los casos a los diferentes miembros del Grupo de Calidad.

³⁶ Dicha medida fue reportada a la H. Corte Constitucional en el IP6, Sección 3.8, Pág. 45.

Ahora bien, con el propósito de continuar mejorando la calidad de los actos administrativos, se ha considerado necesario ampliar el espectro de casos que pasan por segunda revisión. Para ello Colpensiones ha solicitado al proveedor del liquidador de reconocimiento la mejora en la funcionalidad para otorgarle flexibilidad en la parametrización de las casuísticas de revisión y de esta manera poder tomar casos de forma aleatoria por instancia y por tipo de prestación, para la segunda línea de control de calidad, a la cual se le denominará “Auditoría Preventiva” antes denominada Grupo de Calidad.

Esta parametrización se realizará en el sistema a través de un perfil especial que permitirá tener un control más efectivo en el proceso de decisión y dará más transparencia a la auditoría, la selección, definición y parametrización de las casuísticas que son objeto de segundo revisor. Ello estará a cargo de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos para evitar que el área auditada influya en los lineamientos de la auditoría y otorgar mayor objetividad.

Este desarrollo se encuentra incluido en la versión 5.0 del liquidador de reconocimiento, la cual entrará en producción a finales de junio de 2016, y sus avances se reportarán en el próximo informe.

4.1.3. Acciones encaminadas mejorar los procesos

a. Creación de un nuevo control sistematizado denominado auditoría correctiva

Otras de las acciones adoptadas por Colpensiones para superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos, es la creación de un tercer control de calidad dentro del proceso de decisión, el cual se llevará a cabo con posterioridad a la firma del acto administrativo que decide la solicitud pensional, pero antes de surtir el registro del reconocimiento pensional en la nómina de pensionados y a que se surta el proceso de notificación.

Para este fin se viene trabajando en el desarrollo de una nueva funcionalidad en el liquidador de pensiones, que se encuentra en etapa de pruebas y se denominará “Auditoría Correctiva”.

Así, con el nuevo desarrollo se espera que una vez los actos administrativos sean firmados por parte del suscriptor (Gerente Nacional de Reconocimiento o Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones según corresponda), el sistema en forma aleatoria seleccione un porcentaje paramétrico de los casos firmados para revisión por parte del grupo de auditoría correctiva.

Los casos seleccionados por el aplicativo se asignarán a los revisores del Grupo de Auditoría Correctiva, quienes evaluarán la calidad de los actos administrativos y determinarán si los mismos han sido emitidos conforme a las normas legales vigentes y a las circulares, conceptos y directrices dadas por la entidad para cada caso en concreto.

Cuando al realizarse la revisión de Auditoría Correctiva se identifique alguna falencia en el acto administrativo, el mismo será devuelto con las observaciones pertinentes con el objetivo de mejorar la calidad de la decisión, enviando el caso a la bandeja del suscriptor quien será el encargado de realizar la devolución directamente al analista que emitió la resolución, y este a su vez será el encargado de gestionar las correcciones pertinentes e iniciar un nuevo proceso de revisión.

Cuando los actos administrativos sean avalados en la revisión de Auditoría Correctiva, serán firmados por el Auditor correspondiente, se generará automáticamente el acto administrativo y se activará tanto al proceso de notificación como al registro en los aplicativos que administran la nómina de pensionados.

Esta nueva herramienta permitirá ejercer un tercer filtro de revisión y auditoría a la calidad de los actos administrativos, evitando que los actos administrativos que cuenten con falencias en la etapa posterior a la suscripción se registren en la nómina de pensionados y se notifiquen. Vale señalar que esta auditoría se realizará a través del sistema liquidador de pensiones, lo cual permitirá la trazabilidad de cada una de las auditorías como se indicó anteriormente.

Es pertinente mencionar que además de la tercera revisión aleatoria o Auditoría Correctiva, Colpensiones continuará aplicando el control de calidad previo a la firma de los actos administrativos, la cual continuará en cabeza del grupo de calidad como una auditoría preventiva para la línea de decisión manual, y además con la auditoría preventiva de las decisiones emitidas a través del liquidador automático.

Por último, es necesario aclarar que el proceso de Auditoría Correctiva no tiene precondiciones y por lo tanto no se excluirá ninguna tipología o casuística, motivo por el que una misma decisión podrá surtir tanto la etapa de “Auditoría Preventiva” como la de “Auditoría Correctiva”.

Este desarrollo se encuentra incluido en la versión 5.0 del liquidador de reconocimiento, la cual entrará en producción a finales de junio de 2016, y sus avances se pondrán en conocimiento en el próximo informe.

b. Formulación de indicadores para la medición de la calidad en los Actos Administrativos

Colpensiones se encuentra trabajando en el diseño metodológico para proceder evaluar la calidad de los actos administrativos y proceder a su respectiva medición, en tanto no existen indicadores o parámetros de medición claros y universalmente aceptados.

El propósito de Colpensiones entonces es construir una metodología tendiente a la medición de la calidad de las decisiones, garantizando la mayor objetividad posible, que adicionalmente permita evaluar e identificar las oportunidades de mejora de la entidad y las líneas de trabajo específicas para lograr una alta calidad en los actos administrativos que profiérela entidad.

En el próximo informe trimestral se presentarán los avances del diseño metodológico para la medición de la calidad de los actos administrativos.

4.1.4. Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones

En relación con la observación realizada por la Defensoría del Pueblo citada en la Sentencia T-774 de 2015 en relación con la persistencia de los problemas de calidad en las decisiones adoptadas por el liquidador automático de pensiones cuando señala que³⁷ “(...) *aunque Colpensiones ha realizado esfuerzos para superar los problemas de calidad de los actos administrativos, se observa que estos son constantes en las resoluciones de reconocimiento de prestaciones económicas, **lo que se debe principalmente, al denominado “automático”, a los diferentes programas de liquidación que manejan y a las altas metas que se proponen para cada uno de los analistas**”*.(...), se explican los pasos que se llevan a cabo para este procesamiento así como los controles adoptados.

³⁷ Ver FJ 539-540, Pág. 150.

Con el fin de fortalecer la calidad de los actos administrativos proferidos través de esta línea de decisión y como se ha informado a la H. Corte desde el IP 3³⁸, la entidad realizó una serie de desarrollos y modificaciones en el procedimiento con el fin de permitir que las decisiones adoptadas a través de esta línea cuenten con óptimos estándares de calidad.

a. Validación y análisis previo de la información

A continuación se presenta de manera resumida un recuento de las principales acciones realizadas por Colpensiones para mejorar la calidad de las decisiones procesadas por la línea automática.

Debido a las observaciones formuladas por los órganos de inspección, vigilancia y control, así como a las señaladas por los ciudadanos a través de derechos de petición, quejas, y/o recursos de la vía gubernativa, desde el mes de noviembre del año 2013 se delegó en un grupo de analistas de la línea de decisión semiautomática, la aplicación manual de validaciones en los casos susceptibles de procesamiento automático, con el fin de depurar la información y así disminuir las inconsistencias generadas en los actos administrativos decididos a través de esta línea.

Estas validaciones permiten mejorar la calidad en las decisiones de varias maneras:

- i. Permiten identificar las peticiones que se pueden resolver automáticamente y las que necesariamente deben decidirse manualmente.
- ii. Permiten controlar y prevalidar la información utilizada para el procesamiento de los casos.

Capítulo 4.1 – Cuadro 5. Validaciones

Validación	Descripción
Base de Datos FIRMADAS TOTAL	Es la Base de Datos que reporta la Gerencia Nacional de Reconocimiento diariamente de los casos decididos por el Liquidador de Pensiones con una resolución firmada. Esta consulta previene el procesamiento de casos que ya cuentan con una decisión sobre la solicitud pensional.
Base de Datos FIRMADOSVERTICALUNICOS_DDMMAAAA	Base de Datos donde se unifican los casos decididos por el Liquidador de Pensiones que tienen más de un Radicado Abierto con el mismo trámite. Esta consulta previene el procesamiento de casos que ya cuentan con una decisión sobre la solicitud pensional.
FALLECIDOS	Esta consulta determina el estado del documento de identidad en la Base de Datos de Registraduría. Se ejecuta con el fin de que no se realice el procesamiento de casos cuyo afiliado se encuentre fallecido.
OBP - INDICIO PENSIÓN	Esta consulta determina el indicio pensional en la Base de Datos de la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda. En caso de que se identifique un indicio pensional, la solicitud debe ser estudiada por la línea de decisión semiautomática para que se analice detalladamente esta situación.
SABASS AFILIACIÓN	Esta consulta determina si el peticionario está o no afiliado a Colpensiones y si presento traslado a fondo. Conforme lo anterior, en caso de presentarse un traslado a fondo por parte del asegurado, es necesario que el caso sea estudiado por la línea de decisión semiautomática con el fin de que se analicen unos requisitos específicos para establecer si se es beneficiario del régimen de transición.
JUBILADOS DEL ISS	Esta consulta establece si el caso se encuentran pensionado por el ISS – Empleador. En caso que el asegurado se encuentre percibiendo una pensión de jubilación, es necesaria que la solicitud sea estudiada por la línea de decisión semiautomática, con el fin de que se decida conforme a las reglas de compatibilidad establecidas por la ley.

³⁸ Ver IP3, Sección 3.5, Pág. 16.

Validación	Descripción
PENSIONES COMPARTIDAS CON LA UGPP	Esta consulta determina si existe una prestación que la UGPP reporta como pensión de carácter compartido con Colpensiones, caso en el cual, se debe estudiar por la línea de decisión manual con el fin de que se decida conforme a las reglas de compatibilidad establecidas por la ley.
NÓMINA DE PENSIONADOS	Esta consulta Identifica los casos que cuentan con algún tipo de prestación en la Base de Datos de Nómina de Pensionados. Lo anterior con el fin de establecer si el caso puede ser procesado a través de la línea de decisión automática o si al contrario debe ser enviado a la línea de decisión manual.
BASE DE DATOS QUE CONTIENE LA CAPTURA DE TIEMPOS PUBLICOS RADICADOS	Base de Datos misional de los causantes que radican un trámite de reconocimiento en Colpensiones con tiempos públicos no cotizados al ISS o Colpensiones. Esta validación permite que no se procesen casos de ciudadanos que hayan cotizados tiempos en otras cajas o fondos, ya que a través de la decisión automática solo se procesan casos cuyos tiempos se hayan cotizado al ISS y /o Colpensiones
IBC DOBLES	Casos identificados con duplicidad de IBC cuya casuística es objeto de seguimiento por parte de la Superintendencia Financiera.
PENSIONES COMPARTIDAS REPORTADAS POR LA GERENCIA COMERCIAL	Base de Datos de afiliados que los empleadores reportaron al Gerencia Comercial de Colpensiones que tienen pensiones de carácter compartido en el sector privado, caso en el cual, se debe estudiar por la línea de decisión manual con el fin de que se decida conforme a las reglas de compatibilidad pensional.
INDICIO LABORAL Y AFILIADOS AL RAIS	Se solicita a la Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos efectuar la consulta a la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio, a fin de identificar los casos que cuentan con indicio laboral y afiliación al RAIS. En caso de que se identifique un indicio, la solicitud debe ser estudiada por la línea de decisión semiautomática para que se analice detalladamente esta situación.
SENTENCIAS JUDICIALES REPORTADAS POR JURIDICA	Base de Datos que contiene las Sentencias Judiciales reportadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Las solicitudes que coinciden con esta base de datos deben ser estudiados en forma manual, con el objetivo de dar cumplimiento a la sentencia judicial.
CORRESPONDENCIA EXTERNA DE LA VBP	Base de Datos alimentada por el grupo de PQR de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de la cual se seleccionan los casos que cuente con la siguiente tipología: Convenio España Consulta de Cuota Parte Cumplimiento de Sentencia Confirmación Tiempos Públicos Actos Administrativos de Retiro En estos casos es procedente el estudio por la línea de decisión por cuanto se debe considerar las demás solicitudes que haya presentado el ciudadano.
BASES DE DATOS MISIONALES LA CUAL CONTIENE LOS DATOS BASICOS DEL ASEGURADO	Base de Datos misional de los causantes que radican trámite de reconocimiento en Colpensiones, de allí se extrae el Departamento y el Municipio. Se realiza con el fin de contar con la información necesaria para la asignación entidad de pago, en caso de ser favorable la decisión.
HISTORIA LABORAL	Base de Datos acumulada de los casos reportados por el Área de Operaciones y Tecnología. Esta consulta se realiza con el fin de que al momento del procesamiento se garantice que el solicitante cuenta con la historia laboral corregida.

Posteriormente, en el mes de febrero de 2014 se creó el Grupo de Automatización como grupo interno de trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el cual es el encargado del proceso de automatización y el correspondiente cargue de información para el procesamiento a través de la línea automática.

Así las cosas, el grupo de automatización tiene como funciones:

- Realizar las acciones tendientes a la calidad de la información de los casos que deben ser procesados a través del liquidador automático.
- Definir y ejecutar desarrollos funcionales del liquidador de reconocimiento para mejorar el proceso en la decisión manual y automática.
- Elaborar y ejecutar pruebas que garanticen el funcionamiento de la herramienta de reconocimiento (liquidador).
- Realizar las acciones tendientes para la optimización del proceso de reconocimiento.
- Propender por el mejoramiento continuo de los sistemas de información que rigen el proceso de reconocimiento.

Conforme lo anterior y con el fin de optimizar el proceso, desde mayo de 2014 se automatizaron algunas de estas validaciones, pasando a ser realizadas por uno de los proveedores de la entidad en el momento de la radicación de las solicitudes. El proceso supone que la información relativa a las validaciones sea transmitida por el proveedor y queda disponible en Bizagi para cada caso. La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología genera dicha información de manera masiva y la pone a disposición del Grupo de Automatización con el fin de identificar cuales casos son posibles candidatos de ser procesados por la línea automática.

Lo anterior permite contar con la trazabilidad de la información utilizada para el procesamiento de los casos a través de esta línea de decisión, asegurando que la información utilizada para realizar estas validaciones previas, provenga de las bases de datos de la entidad y de las consultas realizadas directamente de las paginas oficiales, garantizando que la información utilizada cuente con los más altos estándares de calidad.

A continuación se relacionan la totalidad de las validaciones efectuadas indicando si se efectúa de manera manual o automática.

Capítulo 4.1 – Cuadro 6. Resumen validaciones Grupo de Automatización

Validación	Descripción	Automático	Resultado
Base de Datos FIRMADAS TOTAL	Es la Base de Datos que reporta la Gerencia Nacional de Reconocimiento diariamente de los casos decididos por el Liquidador de Pensiones con una resolución firmada.	No	Los registros que coincidan del resultado de la validación no serán candidatos del Liquidador Automático.
Base de Datos FIRMADOSVERTICALUNICOS_DDMMAAAA	Base de Datos donde se unifican los casos decididos por el Liquidador de Pensiones que tienen más de un Radicado Abierto con el mismo trámite.	No	Los registros que coincidan del resultado de la validación no serán candidatos del Liquidador Automático.
FALLECIDOS	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi y determina el estado del documento de identidad en la Base de Datos de Registraduría.	Si	Los registros en estado cancelado por muerte y cancelado por duplicidad no serán candidatos del Liquidador Automático, excepto los casos que tienen trámite de Auxilios Funerarios.
OBP - INDICIO PENSIÓN	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi, y con ella se determina el indicio pensional en la Base de Datos de la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda.	Si	El caso que cuente con indicio pensional no será candidato del Liquidador Automático.
SABASS AFILIACIÓN	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi y en ella se determina si el	Si	Sí el caso presenta traslado a fondo o no se encuentra afiliado a Colpensiones no será candidato del Liquidador Automático.

Validación	Descripción	Automático	Resultado
	petionario está o no afiliado a Colpensiones y si presente traslado a fondo.		
JUBILADOS DEL ISS	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi y establece si el caso se encuentran pensionado por el ISS – Empleador.	Si	Los registros que coincidan del resultado de la validación no serán candidatos del Liquidador Automático.
PENSIONES COMPARTIDAS CON LA UGPP	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi, y corresponde a las prestaciones que la UGPP reporta como pensiones de carácter compartido con Colpensiones.	Si	Los registros que coincidan del resultado de la validación no serán candidatos del Liquidador Automático.
NÓMINA DE PENSIONADOS	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi. Identifica los casos que cuentan con algún tipo de prestación en la Base de Datos de Nómina de Pensionados	Si	El caso que tenga una prestación en Nómina de Pensionados se establece la Compatibilidad con el tramite solicitado y se determina si en el caso es reconocimiento o reliquidación. Igualmente se valida el estado de la prestación en la nómina. Si es incompatible, si se encuentra en estado suspendido o retirado no será candidato del Liquidador Automático.
TIEMPOS PUBLICOS (CARGUE_NO_TIEMPOS_ISS_TR1)	Base de Datos misional de los causantes que radican un trámite de reconocimiento en Colpensiones con tiempos públicos no cotizados al ISS o Colpensiones. Consulta que se entrega por parte del Líder Funcional de la VOT designado para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
IBC DOBLES	Casos identificados con duplicidad de IBC cuya casuística es objeto de seguimiento por parte de la Superintendencia Financiera.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
AFILIADOS A CAPRECOM	Base de Datos entregada por la Gerencia Nacional de Atención al Afiliado, con los casos de ciudadanos que cotizaron en Caprecom y se trasladaron a Colpensiones.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
PENSIONES COMPARTIDAS REPORTADAS POR LA GERENCIA COMERCIAL	Base de Datos de afiliados que los empleadores reportaron al Gerencia Comercial de Colpensiones que tienen pensiones de carácter compartido en el sector privado.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
INDICIO LABORAL Y AFILIADOS AL RAIS	Se solicita a la Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos efectuar la consulta a la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio, a fin de identificar los casos que cuentan con indicio laboral y afiliación al RAIS.	No	Si el caso cuenta con indicio laboral o afiliado al RAI no será candidato del Liquidador Automático.
SENTENCIAS JUDICIALES REPORTADAS POR JURIDICA	Base de Datos que contiene las Sentencias Judiciales reportadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
CORRESPONDENCIA EXTERNA DE LA VBP	Base de Datos alimentada por el grupo de PQR de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de la cual se selecciona los casos que cuente con la siguiente tipología: Convenio España Consulta de Cuota Parte Cumplimiento de Sentencia Confirmación Tiempos Públicos	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.

Validación	Descripción	Automático	Resultado
	Actos Administrativos de Retiro		
REPORTE CASOS RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ADICIONALES A RECONOCIMIENTO	Consulta (Query) que se solicita a la Oficina de Ingeniería de Procesos, de los casos que radican documentos adicionales solicitados por reconocimiento y se selecciona la siguiente tipología: Acto administrativo de aceptación de renuncia. Certificación o constancia del empleador público en el cual indique la fecha de retiro definitivo del servicio Certificación o constancia de no existencia de prestación económica en otra administradora de pensiones, entidad pública o privada Acto administrativo de reconocimiento de prestación económica de otras entidades o certificación del empleador. Acto Administrativo o contrato de conmutación, por el cual se realizó una conmutación pensional. Declaración de no existencia de proceso ejecutivo Certificación por Alto Riesgo. Respuesta de consulta de cuota parte. Sentencias Enfermedades catastróficas	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
BASES DE DATOS MISIONALES (CARGUE_RECONOCIMIENTO_T_R_1)	Base de Datos misional de los causantes que radican trámite de reconocimiento en Colpensiones, de allí se extrae el Departamento y el Municipio para la asignación entidad de pago, en caso de ser a favor la decisión. Esta consulta es entregada por parte del Líder Funcional de la VOT designado para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	Los registros que no coincida del resultado de la validación queda pendiente de data misional.
QUERY DE PQR DE CUMPLIMIENTOS A SENTENCIA Y ACTOS ADMINISTRATIVOS DE RETIRO	Consulta (Query) que se realiza del reporte de PQRS con los que cuenta la entidad, en la que se identifica los casos que entran por PQR a través de la tipologías como cumplimiento de sentencias y actos administrativos de retiro.	No	El registro que coincida del resultado de la validación no será candidato del Liquidador Automático.
HISTORIA LABORAL	Base de Datos acumulada de los casos reportados por el Área de Operaciones y Tecnología que cuenta con Historia Laboral Corregida.	Si	Los registros que no coincidan del resultado de la validación quedan pendientes, de enviar a producción hasta tanto se reporte la corrección.

Para los trámites por Riesgo de Invalidez, en forma adicional se efectúan las siguientes validaciones:

Capítulo 4.1 – Cuadro 7. Resumen validaciones riesgo de invalidez

Validación	Descripción	Automático	Resultado
ASALUD	Base de Datos de los Dictámenes Médicos Laborales practicados por la Empresa Asalud Ltda. La cual se solicita al Área de Medicina Laboral de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	Los casos que crucen con la información enviada por Asalud, y arrojen como resultado los siguientes aspectos, no serán candidatos del Liquidador Automático: Fecha Estructuración anterior al 1 de abril de 1994 Con estado “Por enviar a JRCI”, “Por enviar a JNCI” y “Anulado” Si tiene más de un dictamen en la base de datos. Los casos que no crucen con la información enviada por Asalud, se

			entienden que están pendientes por Dictamen Médico Laboral y por lo tanto no pueden ser procesados por el liquidador automático.
FOSYGA	Esta consulta se hace a través de las validaciones que reporta SYC efectuadas al momento de la radicación en Bizagi, y con ella se determina los estados del solicitante en la Base de Datos de Fosyga	Si	El caso que contenga "NULL" o vacío en los campos de los estados en Fosyga no será candidato del Liquidador Automático.

Para los trámites de Auxilios Funerarios se efectúan adicionalmente las siguientes validaciones:

Capítulo 4.1 – Cuadro 7. Resumen validaciones auxilios funerarios

Validación	Descripción	Automático	Resultado
BASE DE DATOS AUXILIOS FUNERARIOS PAGADOS	Base de Datos reportada por Gerencia Nacional de Nómina de Pensionados, que contiene los Auxilios Funerarios pagados por el ISS y por Colpensiones.	No	Los registros que coincidan del resultado de la validación no serán candidatos del Liquidador Automático
BASE DE DATOS CARGUE_BENEFICIARIOS	Base de Datos misional en la que se cargan las personas naturales que solicitan el reconocimiento y pago del auxilio funerario. Esta base se entrega por parte del Líder Funcional de la VOT designado para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	En caso que el causante fallecido no tenga un beneficiario relacionado se solicita su creación, de acuerdo con la validación manual que efectúa la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
BASE DE DATOS CARGUE_RECONOCIMIENTO_T_R_3	Base de Datos misional en la que se cargan las personas jurídicas que solicitan el reconocimiento y pago del auxilio funerario. Esta base se entrega por parte del Líder Funcional de la VOT designado para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	En caso que el causante fallecido no tenga un beneficiario persona jurídica relacionada se solicita su creación, de acuerdo con la validación manual que efectúa la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
VALIDACIÓN DOCUMENTAL	Lectura y verificación de la factura y los beneficiarios que solicitan el reconocimiento de los auxilios funerarios efectuada por la Gerencia Nacional de Reconocimiento.	No	En caso que se reporte como factura no válida, plan exequial del causante o beneficiario incorrecto no será candidato del Liquidador Automático.

b. Auditoría a la línea de decisión automática

Además de las validaciones explicadas que permiten identificar los casos que deben ser estudiados y decididos a través de la línea manual, Colpensiones estableció otros controles con el fin de dar mayor calidad a los actos administrativos. Para tal fin se adoptó un procedimiento de auditoría para esta línea de decisión.

En desarrollo de dicho proceso se estableció que la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos sea quien seleccione los casos de un lote³⁹ a procesar, estos casos seleccionados son trabajados y marcados en una tabla interna del software liquidador para que de forma automática se envíen a un "revisor manual" perteneciente a línea semiautomática, quien realiza una revisión de la decisión del liquidador automático previa a la firma de los casos determinados en la muestra.

³⁹ Número de casos candidatos a ser procesados por tener características homogéneas.

De esta manera, si el resultado de la revisión de la muestra arroja como resultado que los casos están ajustados tanto en su forma como en la decisión de fondo, se da el aval para procesar de forma automática la totalidad del lote, en caso contrario, ninguno de los casos que integran el lote se procesan a través de la línea automática sino que se remiten para estudio y decisión por la línea manual.

Para realizar este procedimiento, se utiliza una técnica de muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional que permite aportar información más precisa de algunas subpoblaciones que varían bastante en tamaño y propiedades entre sí, pero que son homogéneas dentro de sí. El uso adecuado del muestreo estratificado puede generar ganancia en precisión, pues al dividir una población heterogénea en estratos homogéneos, el muestreo en estos estratos tiene poco error debido precisamente a la homogeneidad; también una razón para utilizar muestreo estratificado es la existencia de una variable precisa para la estratificación cuyos valores permitan dividir convenientemente la población en estratos homogéneos. Ahora bien de todas las técnicas de muestreo aleatorio estratificado se utiliza la afijación proporcional dado que la población total cuenta con varios riesgos a procesar (vejez, invalidez e indemnización sustitutiva).

Así las cosas, es importante resaltar que las decisiones adoptadas a través de esta línea de decisión no solo tienen un control previo de calidad el cual se ejecuta y materializa en la aplicación de las validaciones y depuración de la información antes del cargue, sino además con el proceso de calidad que se ejerce sobre la muestra aleatoria por parte de los revisores manuales en forma previa a la firma por parte del suscriptor, lo que ha conllevado a que se emitan actos administrativos con el lleno de los requisitos y además dentro de los términos legales establecidos para ello.

Las medidas y controles adoptados se ven reflejado cuando se analiza el comportamiento de los recursos de la vía gubernativa interpuestos en contra de los actos administrativos proferidos a través de la línea de decisión automática, como se muestra a continuación:

Al corte del 31 de mayo se han notificado 21.683 actos administrativos decididos por el liquidador automático desde enero hasta mayo de 2016, y frente a éstos se han interpuesto 1.315 recursos, es decir que en el 6% de los casos se ha generado un recursos. Ahora bien, de los 1.315 recursos interpuestos, Colpensiones ha decidido 778 y tiene pendientes 537, de los cuales 515 se encuentran dentro del término legal para su decisión y 22 se encuentran en proceso de decisión. (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1)

Capítulo 4.1 – Cuadro 8. Recursos interpuestos y decididos frente a las decisiones automáticas notificadas durante la vigencia 2016, desagregados por tipo de prestación⁴⁰

Tipo de riesgo	Actos administrativos notificados	Recursos interpuestos	%	Recursos decididos	Recursos pendientes de decisión
Auxilios funerarios	2.601	46	1,77%	27	19
Indemnizaciones	16.137	587	3,64%	332	255
Pensiones Vejez	2.945	682	23,16%	419	263
Total	21.683	1.315	6,06%	778	537

⁴⁰ Es importante aclarar que los recursos se estudian y se deciden a través de la línea manual de decisión.

Con respecto a los 778 recursos decididos 122 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 15,4% de los recursos y el 0,55% del total de casos decididos a través de la línea de decisión automática desde el 01 de enero de 2016 y hasta el 31 de mayo de 2016 y que a la fecha se encuentran notificados.

Así las cosas, es posible observar un bajo porcentaje de recursos interpuestos frente a las decisiones proferidas a través de la línea automática, así como un bajo porcentaje de casos en los cuales hay un cambio en la decisión inicial. Cabe advertir en todo caso que los cambios de decisión en muchas oportunidades no corresponden propiamente a problemas de calidad en la primera decisión, sino a la consideración de nuevas pruebas aportadas por los ciudadanos que generan cambios en las condiciones fácticas de la decisión.

c. Análisis de la implementación del sistema automático de pensiones en otros países

A fin de atender las observaciones realizadas por los entes de control, Colpensiones realizará un nuevo análisis de los modelos de decisión adoptados en otros países, dado que la decisión automatizada de pensiones no solo se realiza en Colombia, sino que también se lleva a cabo en países como España y Uruguay, entre otros.

A manera de ejemplo se tiene que España estableció la posibilidad de que se adopten y notifiquen resoluciones de forma automatizada en los procedimientos de gestión de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social reguladas en la Ley General de la Seguridad Social, excluidas las pensiones no contributivas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 y 39 de la Ley 11/2007, de 22 de junio⁴¹.

Lo anterior indica que acciones como la del estudio y decisión de pensiones a través de mecanismos automáticos ha sido adoptada por otros países con excelentes resultados, que incluyen beneficios a los solicitantes dado que se mejoran los tiempos de respuesta, al tiempo que se utilizan criterios objetivos de decisión parametrizables.

4.1.5. Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015

Con ocasión de las recomendaciones efectuadas por la H. Corte a través de las órdenes dictadas en la declaratoria de Estado de cosas Inconstitucionales, Colpensiones ha adoptado las siguientes medidas:

a. Cómputo de períodos en mora en la historia laboral

La H. Corte señaló la obligación de contabilizar en la historia laboral de los afiliados aportes en mora de personas que figuran como afiliados obligatorios, al respecto es necesario mencionar que al interior de la entidad se definió el procedimiento a llevarse a cabo, cuando en el estudio de una prestación pensional se determinaba la existencia de esta situación, el cual pasa a exponerse.

Con fundamento en los pronunciamientos de las altas cortes como la H. Corte Constitucional y el Consejo de Estado, así como en los requerimientos de los órganos de control como la Procuraduría General de la

⁴¹ Artículo 130 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre de 2015.

Nación y la Contraloría General de la República, mediante la Circular Interna 14 de 22 de Junio de 2015, la Vicepresidencia Jurídica de Colpensiones definió el procedimiento para la asunción de la mora patronal y la contabilización de tales períodos en la historia laboral.

En este orden de ideas, se implementó un esquema de operación misional en aras de atender los casos con dicha problemática, definiendo el procedimiento respectivo en caso de evidenciar inconsistencias en la historia laboral a causa de mora patronal y definir los trámites a seguir en el evento en que el extinto ISS o en la actualidad Colpensiones no haya iniciado las correspondientes acciones de cobro, con lo anterior, se beneficia directamente al asegurado, por cuanto la decisión a su solicitud pensional gozará de completitud de la información, lo cual incide en la mejora de la calidad en las decisiones y evita futuros recursos o reprocesos.

En consecuencia, adelantado el procedimiento y una vez la historia laboral es corregida, de acuerdo a la información recaudada, se procede a decidir la solicitud prestacional, dejando constancia en el Acto Administrativo de la contabilidad de todos los tiempos laborados y efectivamente cotizados, así como los reportados con mora, con lo cual, se atiende lo ordenado por vía jurisprudencial por las altas Cortes, así como las recomendaciones efectuadas por los Órganos de Control.

En este sentido, Colpensiones definió de forma clara el procedimiento que debe surtir al evidenciar aportes en mora en el estudio de una solicitud prestacional, en aras de realizar las acciones tendientes a normalizar la historia laboral y de computar todos los aportes efectivamente laborados y cotizados. Lo anterior ha permitido que las decisiones emitidas por la entidad gocen de completitud y veracidad de la información, en especial referente a la historia laboral y a su vez ha coadyuvado a la entidad para definir criterios unificados respecto de solicitudes prestacionales que presenten dicha situación.

Así las cosas, Colpensiones viene dando cabal cumplimiento tanto al precedente jurisprudencial dictado respecto del tema, como a las diferentes providencias dictadas por la H. Corte en la declaratoria del Estado de cosas inconstitucionales otorgado a Colpensiones, permitiendo el fortalecimiento de procesos preparatorios a la decisión que inciden directamente en la calidad de los Actos Administrativos que deciden las prestaciones económicas.

- b. Acumulación de tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas cobijadas por el Acuerdo 049 de 1990

Dando cumplimiento a la Sentencia SU-769 de 2014, a través de la cual la H. Corte reguló la acumulación de tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas a las cuales se les aplique el Acuerdo 049 de 1990, aprobado por el Decreto 758 de 1990, Colpensiones adoptó lo establecido en dichas sentencia a través del concepto BZ_2016_5123509 del 19 de mayo de 2016 emitido por la Gerencia de Doctrina, en el cual fijó los lineamientos para la aplicación de dichas directrices.

En este sentido y en aras de introducir lo fijado jurisprudencialmente a los parámetros de decisión del liquidador, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones a través del Grupo de Automatización, elevó el requerimiento funcional al proveedor de la herramienta liquidador, en el cual estableció las reglas de negocio aplicables que permitieran acumular tanto tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones pensionales cobijadas por el acuerdo 049 de 1990 aprobado por el Decreto 758 del mismo año.

Dicho requerimiento ya fue desarrollado y entregado por el proveedor, y se encuentra en etapa de pruebas de factibilidad. Una vez terminen estas pruebas pasará a implementación en el ambiente de producción, trámite que se espera se lleve a cabo en julio de 2016.

Con lo anterior, Colpensiones ha adelantado de forma oportuna las posiciones jurídicas y mejoras tecnológicas requeridas para darle aplicación a lo decidido en sede judicial, con lo cual se acata los pronunciamientos judiciales y se modifican los parámetros de decisión, acciones que benefician directamente los intereses de los afiliados a la entidad, y mejoran los procesos de decisión dado que se previene la emisión de Actos Administrativos contrarios a los pronunciamientos jurisprudenciales.

4.1.6. Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos

A través de la Sentencia T-774 de 2015, la H. Corte ordenó a Colpensiones adoptar las medidas tendientes a superar los problemas de calidad suscitados en los actos administrativos de la línea manual de decisión de prestaciones económicas⁴²; por lo anterior y teniendo en cuenta los nuevos desarrollos e implementaciones ejecutadas por Colpensiones y con el fin de alcanzar un alto nivel en la calidad resulta necesaria la realización de capacitaciones al personal del área de reconocimiento así como la socialización de estas herramientas e instructivos.

Para tal fin, en coordinación con la Gerencia Nacional de Doctrina, Gerencia Nacional de Operaciones, la Gerencia Nacional de Desarrollo de Talento Humano y la Gerencia Nacional de Reconocimiento se adelanta la implementación de un programa de instrucción tendiente a contribuir en la superación de los temas mencionados por los entes de control en la sentencia T-774 de 2015, tales como:

Historia Laboral: Se encuentra en proceso de implementación una capacitación que permita aclarar entre las Gerencias Nacionales de Operaciones y de Reconocimiento los criterios técnicos relacionados con respuestas parciales, diferencias en la interpretación de la historia laboral, trámites internos, entre otros; y su finalidad es mitigar los riesgos relacionados con la interpretación de dichos criterios al momento de la corrección de la historia laboral y su inclusión en los actos administrativos, siendo la historia laboral uno de los principales insumos para la decisión de una solicitud de prestación de régimen de prima media con prestación definida.

Actualmente la Gerencia Nacional de Operaciones cuenta con un esquema de capacitación construido a partir de las experiencias de los analistas y de las dudas que se plantean a través del personal de los grupos internos de trabajo de la línea de decisión manual de prestaciones económicas. Con fundamento en este esquema se planea realizar la capacitación por parte de la Gerencia Nacional de Operaciones a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Esta capacitación se realizará en el siguiente trimestre, de lo cual se informará en el próximo informe periódico a presentar a la H. Corte.

Estructura del acto administrativo: Se realizará una capacitación para el personal de la línea manual de decisión de prestaciones económicas en relación con la estructura del acto administrativo, su redacción y coherencia, con el fin de reiterar en los analistas y revisores que en la sustanciación de los actos

⁴² Ver Sentencia T 774 de 2015, Pág. 167, orden Primera.

administrativos se observe una correcta estructura que exponga claramente las situaciones de hecho y derecho que motivan la decisión adoptada sobre las solicitudes pensionales.

Esta capacitación se realizará en el siguiente trimestre, de lo cual se informará en el próximo informe periódico a presentar a la H. Corte.

Redacción jurídica: Esta capacitación tienen como finalidad implementar mejoras en la claridad, motivación y sustentación de los actos administrativos con lo cual se mejore la capacidad de los analistas y revisores de la línea manual de decisión de prestaciones económicas para sustanciar proyectos de actos administrativos jurídicamente fundamentados y una redacción literaria que permita la comprensión del peticionario.

Esta capacitación se realizará en el siguiente trimestre, de lo cual se informará en el próximo informe periódico a presentar a la H. Corte.

Posiciones jurídicas institucionales: Esta capacitación tiene como finalidad reforzar aspectos jurídicos, posiciones y conceptos adoptados por Colpensiones mediante la Gerencia Nacional de Doctrina como fuente de las posiciones institucionales relacionados con el régimen de prima media con prestación definida; su finalidad principal es unificar y reforzar los conceptos con la operación de la línea manual de decisión de prestaciones económicas e la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

El procedimiento consiste en realizar dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y prestaciones un sondeo que permita identificar temas jurídicos específicos que generen contradicciones en la operación y su finalidad es aclararlos mediante el área fuente de las posiciones institucionales (Gerencia Nacional de Doctrina)

Esta capacitación se realizará en el siguiente trimestre, de lo cual se informará en el próximo informe periódico a presentar a la H. Corte.

Capacitación versión 5 del liquidador de pensiones: (Implementación de auditoría correctiva). Con antelación a la entrada en producción de la nueva versión del liquidador de pensiones, desde el 17 de mayo de 2016 el grupo interno de Automatización de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en concordancia con la Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano viene implementando jornadas de capacitación a los integrantes de la línea manual de decisión de prestaciones económicas con el objetivo de poner en conocimiento del área las mejoras a implementar y el manejo de las mismas.

4.1.7. Mejoras para la completitud de la Historia Laboral

La entidad avanza en la implementación de diferentes acciones para garantizar la completitud de la historia laboral al momento de la decisión así:

- a) Verificación de la historia laboral en el momento de la radicación de la solicitud de reconocimiento pensional: La entidad implementó un modelo de atención en las oficinas, donde se asesora al afiliado a cerca del estado de su historia laboral antes de que este realice la radicación de un trámite pensional, de manera que el ciudadano conozca su historia laboral con la cual le realizarán el proceso de reconocimiento y de ser necesario solicite la respectiva corrección de la historia laboral. Dicha solicitud es atendida de manera integral por parte del área de corrección de historia laboral antes de iniciar el proceso de reconocimiento pensional.

- b) Teniendo en cuenta que este procedimiento involucró al total de los asesores de oficinas, fue necesario realizar un proceso de capacitación masiva en todas las regionales, éste concluyó el pasado 29 del mes de marzo de 2016 con la asistencia de 168 funcionarios. Adicionalmente se encuentra en desarrollo una herramienta que permitirá obtener la trazabilidad de la asesoría brindada y su resultado. Respuestas oportunas y concisas a los requerimientos internos: desde noviembre de 2015 la entidad avanzó en la campaña de atención prioritaria a las necesidades de información en el proceso de reconocimiento pensional; y por su parte, entre las áreas de reconocimiento pensional y de corrección de historia laboral se ejecutaron estrategias para que la Gerencia de Operaciones pueda atender de manera oportuna todos los requerimientos que efectúan los analistas de reconocimiento sobre las historias laborales. De este modo se ha logrado que la historia laboral se encuentre ajustada con anticipación a iniciar el proceso de reconocimiento, de modo que el proceso de reconocimiento se pueda efectuar con mayor eficiencia y mejor calidad.

Con ocasión de la creación de los requerimiento internos y la elaboración del manual indicado en el numeral 4.1.1 de esta sección, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología iniciaron conjuntamente la revisión y estandarización de las respuestas dadas a los requerimientos internos por parte de los analistas de historia laboral, a fin de garantizar que los sustanciadores entiendan perfectamente cuál es la situación que presenta la historia laboral al momento de la decisión. Este proceso de revisión y estandarización se tiene estipulado concluir el 30 de junio de 2016.

De igual manera se estudia la forma de poder incluir dentro del acto administrativo, un texto adicional que permita informarle al afiliado, el estado de la historia laboral con la que se decidió la prestación, la gestión que realizó la administradora para lograr subsanar las inconsistencias que se pudieron presentar, y, de no lograrlo, cuál sería el camino que debe seguir el afiliado para subsanar cualquier tipo de inconveniente que su historia laboral presente y que impida el reconocimiento del beneficio.

4.1.8. El cumplimiento de la meta no afecta la calidad de los Actos Administrativos

En cuanto a la referencia señalada en la Sentencia T-774 de 2015 respecto de las observaciones por parte de la Defensoría del Pueblo⁴³ con relación a la persistencia en los problemas de calidad relacionados con la exigencia de altas metas para los analistas de reconocimiento, es pertinente indicar que Colpensiones ha evaluado si la definición y el cumplimiento de la metas afecta la calidad, para ello se ha consultado con otras administradoras de pensiones y entidades públicas en cuanto a sus procesos de decisión de solicitudes pensionales y/o resoluciones de trámites, encontrando que en todas las entidades del estado se realiza la medición del trabajo por medio de metas diarias o mensuales, con el fin de lograr los objetivos propuestos por la entidad, en atención a los principios de la función administrativa tales como la celeridad, economía, eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

Es importante indicar que en Colpensiones es necesario el cumplimiento de una meta, toda vez que es la entidad que administra el Régimen de Prima Media en Colombia en el que miles de ciudadanos han depositado su confianza para el reconocimiento de su pensión. Ahora bien, la exigencia del cumplimiento de metas no se constituye en una imposición arbitraria de Colpensiones, sino que es el resultado de la observación y del seguimiento que se ha venido realizando desde su entrada en

⁴³ Ver Sentencia T-774, Pág. 150, Fj 539.

operación, la cual ha generado no solo buenos resultados en la calidad de los actos administrativos sino en la disminución de la mora en los términos de respuesta.

Así las cosas, la meta le ha permitido a la entidad avanzar a buen ritmo y sin retroceso, lo cual quedó reflejado en el levantamiento del estado de cosas inconstitucional.

4.2. Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas

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

En desarrollo de la intervención y seguimiento que sobre casos concretos se realiza a través de la Mesa Técnica entre la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y Colpensiones, y en vista de los avances positivos de éste canal de comunicación con el Organismo de Control, se continúa con la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad, con la participación de los delegados de algunas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven de forma inmediata las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de dicho Ente de Control.

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

Con corte a 31 de mayo de 2016, la Mesa Técnica ha recibido un total de 20.004 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 19.117 de ellos, es decir el 95,6%. En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 1).

Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	17.649	88,2	16.870	95,6	779	4,4
Defensoría del Pueblo	1.240	6,2	1.199	96,7	41	3,3
Procuraduría Primera Distrital	372	1,9	366	98,4	6	1,6
Procuraduría Segunda Distrital	197	1,0	192	97,5	5	2,5
Procuraduría Barranquilla	175	0,9	173	98,9	2	1,1
Procuraduría Medellín	153	0,8	149	97,4	4	2,6
Procuraduría Otras Regionales	141	0,7	101	71,6	40	28,4
Personería De Bogotá	50	0,2	42	84,0	8	16,0
Otras Entidades	26	0,1	24	92,3	2	7,7
Personería Distrital De Cartagena	1	0,0	1	100,0		0,0
Total General	20.004		19.117	95,6	887	

En mayo se recibieron 417 requerimientos de entes de control, lo que representa un aumento de 3,0 % respecto a lo recibido en abril de 2016, cuando se radicaron 405 solicitudes nuevas. Asimismo, 392 casos se resolvieron y entregaron en el comité de trabajo, es decir, 18,2 % menos de lo gestionado en el mes de abril.

Por otro lado, los temas más sobresalientes de los requerimientos pendientes corresponden a reliquidación pensional, que aumentó 13,1 % respecto al mes anterior, al pasar de 130 a 147 casos en mayo de 2016. Entre tanto, cumplimiento de sentencias judiciales disminuyó a 125 solicitudes, lo que representa una reducción del 10,1 % con respecto al mes de abril cuando se presentaron 139 solicitudes. Finalmente, las solicitudes de incrementos pensionales aumentaron 3,3 %, al pasar de 120 a 124 casos (ver Capítulo 4.2 – Cuadro 2).

Capítulo 4.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del Requerimiento	Total
Reliquidación Pensional	147
Cumplimiento a Sentencia Judicial	125
Incrementos Pensionales	124
Pensión de Vejez	104
Trámite de Recursos	67
Corrección de Historia Laboral	58
Pensión de Sobrevivientes	50
Retroactivo Pensional	40
Solicitud de Información	21
Pensión de Invalidez	16
Inclusión en Nómina	12
Pago de Incapacidades	11
Pago de Costas	10
Tutela sin Especificar	10
Pago Único a Herederos	9
Sustitución Pensional	7
Pensión de Vejez Alto Riesgo	7
Cobro de Aportes	6
Intereses Moratorios	5
Cálculo Actuarial	5
Reactivación en Nómina	5
Traslado de Aportes	4
Indemnización Sustitutiva	4
Reintegros	4
Solicitud de Copias	4
Revocatoria Directa	3
Proceso Ejecutivo	3
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	2
Conceptos	2
Traslado de Régimen Pensional	2
Hijo Estudiante	2

Tema del Requerimiento	Total
Novedades de Nómina	2
Pensión Víctimas de la Violencia	2
Devolución de Aportes	2
Cobro Coactivo	2
Pago de Mesadas	2
Deuda Presunta	1
Pensión Especial de Vejez por Hijo Invalído	1
Queja	1
Conciliación Extrajudicial	1
Auxilio Funerario	1
Afiliación	1
Estado de Cuenta	1
Certificado Título Judicial	1
Total General	887

5. Sentencias

En el presente capítulo se expone en la sección 5.1 el estado general del avance en el cumplimiento de las sentencias cuya competencia es de Colpensiones. Luego, en la sección 5.2 se informa a la H. Corte Constitucional las medidas adicionales adoptadas para dar cumplimiento a las órdenes décima y décima segunda impartidas en la Sentencia T-774 de 2015, esto es, para superar los problemas presentes en el acatamiento de los fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativos), así como para el cumplimiento oficioso y expedito de las providencias que se profieran en contra de la entidad. Finalmente, se explicará el funcionamiento del proceso automatizado transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento de sentencias.

5.1. Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias

5.1.1. Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales

Antes de empezar, es necesaria una nota técnica. Para este primer informe trimestral, Colpensiones plantea una nueva metodología para la presentación de los resultados, la cual se base en los datos de las sentencias con corte al 30 de abril de 2016, lo que se denomina como “*mes vencido*”. La lógica de medición del “*mes vencido*” se soporta técnicamente en que durante el primer mes en el cual se identifica la existencia de una sentencia (mes de radicación) se da inicio a actividades relacionadas con su clasificación, identificación de origen, identificación de la necesidad de realizar estudio de seguridad, o si se puede pasar al área de cumplimiento, así como la captura de la información básica sobre los datos del proceso, demandante, pretensión, entre otros.

Por lo tanto, durante los días siguientes a la radicación, los aspectos sustanciales de las sentencias aún no se encuentran disponibles para empezar a surtir la etapa de alistamiento, y en consecuencia tampoco la de cumplimiento, pago y notificación. Lo anterior implica que en cada caso los tiempos de alistamiento sean heterogéneos, por lo cual para precisar la medición y para facilitar el seguimiento de esta etapa, se toman las sentencias identificadas hasta el último día del mes anterior al mes de reporte, para informar el nivel de alistamiento de éstas, es decir “*mes vencido*”.

Ahora bien, es necesario considerar que diariamente se entregan, por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, sentencias alistadas para iniciar la etapa de cumplimiento. En la etapa de cumplimiento se adelantan las siguientes acciones: (i) revisión integral de la documentación requerida para el reconocimiento de una solicitud prestacional; (ii) cuando se requiere modificación de la historia laboral en atención a la orden judicial, se debe agotar los correspondientes trámites internos; y (iii) se realiza el estudio integral de los documentos obrantes en el expediente administrativo con el fin de proferir el correspondiente acto administrativo.

Dado lo anterior, se ha considerado pertinente técnicamente (al igual que en la etapa de alistamiento) tomar las sentencias que fueron alistadas hasta el último día del mes anterior al mes de reporte para informar el nivel de cumplimiento de éstas, es decir “*mes vencido*”. Ello con el propósito de mostrar y reportar el avance real que facilite una medición ordenada, la cual refleje con mayor precisión la gestión adelantada por Colpensiones. En suma, de ahora en adelante se reportarán los datos al mes anterior (mes vencido). Teniendo en cuenta lo anterior, es importante poner de presente que el número de sentencias identificadas a 31 de mayo es de 148.589 de las cuales 148.344 corresponden a prestaciones

económicas y 245 a pretensiones diferentes a las mencionadas prestaciones. Así, y de conformidad con lo expuesto, las cifras que corresponden a cada etapa serán presentadas de la siguiente manera:

- Identificación: se presentará el universo de fallos condenatorios con corte a 30 de abril de 2016.
- Alistamiento y cumplimiento: de lo identificado a 30 de abril de 2016 se presentarán dos cifras: (i) los casos alistados a 30 de abril y cumplidos a 31 de mayo de 2016; y (ii) los casos alistados a 31 de mayo; el cumplimiento de estos últimos se reflejará en el mes de junio, lo cual se reportará en el próximo informe.

En el siguiente cuadro se presentan las cifras consolidadas como acaba de explicarse, encontrando que del universo general de 142.986 sentencias a cargo de Colpensiones, se han alistado y entregado para cumplimiento un total de 131.540, es decir un 92% de los fallos identificados, de los cuales se han entregado a la Gerencia de Reconocimiento para que sean cumplidos 126.909 y se han cumplido 124.583, esto es el 98,4% del total de las recibidas por dicha gerencia; quedando pendientes de alistamiento 11.446 y de cumplimiento 2.326. Ahora bien, a 31 de mayo de 2015 de las 142.986 sentencias identificadas hasta abril de 2016, la entidad tiene 17.992 pendientes de incluir en nómina, es decir, existe un avance de 87,4% en el cumplimiento.

Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO			(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
	Alistados y entregados para cumplimiento con corte 31 de mayo	En proceso de alistamiento con corte a 31 de mayo	Alistados y entregados para cumplimiento con corte 30 de abril	Actos adm. Proferidos hasta 31 de mayo de lo entregado con corte 30 abril	Pendientes que han sido gestionados hasta 31 de mayo de lo entregado con corte 30 abril	Pendientes en proceso de decisión hasta 31 de mayo de lo entregado con corte a 30 abril
Origen del fallo condenatorio (con corte a 30 de abril de 2016)						
11.219	11.185	34	11.177	11.153	23	1
Entregados por el ISS en L.	99,70%	0,3%	99,6%	99,8%	0,2%	0,0%
8.609	8.609	0	8.574	8.555	15	4
Hallados por Colp. en expedientes ISS	100%	0%	100%	99,8%	0,2%	0,0%
62.075	59.603	2.472	55.797	54.334	777	686
Fallados en contra de Colpensiones	96%	4%	90%	97,4%	1,4%	1,2%
61.083	52.143	8.940	51.361	50.541	632	188
Entregados por ciudadanos a Colp.	85%	15%	84%	98,4%	1,2%	0,4%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total Actos Adm. Proferidos	Total Pendientes que han sido gestionados	Total Pendientes por tramitar
142.986	131.540	11.446	126.909	124.583	1.447	879
	92%	8%	89%	98%	1,1%	0,7%
				Suma dos últimas columnas	2.326	
				**	87%	1%
						8%

*Porcentaje con referencia al total de fallos alistados y entregados para cumplir al 30 de abril.

**Porcentaje con referencia a los 142.986 fallos condenatorios identificados al 30 de abril.

En relación con las sentencias pendientes de alistamiento y cumplimiento, Colpensiones reporta que la totalidad de las mismas, a pesar de estar pendientes de cumplimiento, han sido estudiadas y se les ha realizado algún tipo de gestión, encontrándose dicho universo (11.446) en los siguientes estados:

Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Sentencias pendientes de alistamiento por estado a Corte a 31 de mayo 2016

	Gestionadas					Sentencias gestionadas
	Con carta al ciudadano	En estudio de seguridad	Consecución de documentos jurídicos	En consecución CD	En proceso de alistamiento	
Fallos judiciales condenatorios	3.943	3.286	3.276	805	136	11.446

A continuación, se explica en que consiste cada estado:

- 3.943 con carta al ciudadano, toda vez que una vez verificado el caso por la GNDJ la documentación allegada se encuentra incompleta y por lo tanto no ha sido posible proceder a su alistamiento o la documentación allegada se encuentra en copia simple.
- 3.286 en estudio de seguridad, esto en razón a que los documentos allegados estaban completos y se entregaron a Cyza para su validación. No obstante, se encuentra pendiente la determinación de la autenticidad del fallo o se está a la espera del sello patrón para realizar el cotejo grafológico.
- 3.276 por falta de documentos jurídicos, que corresponden a casos que, si bien fueron alistados, el área competente de cumplimiento manifestó la ausencia de piezas procesales fundamentales para el cumplimiento y, por lo tanto, éstos se encuentran en consecución.
 - 805 en consecución de CD, son casos en los cuales, si bien se allegaron los extractos del fallo, su parte resolutive es abstracta y no se cuenta con el audio, motivo por el cual se adelantan las gestiones necesarias para su consecución.
 - 136 en proceso de alistamiento, corresponden a sentencias que están siendo validadas para su entrega al área competente de cumplimiento y que serán entregadas en el mes de junio de 2016.

En relación con las sentencias que han superado la etapa de alistamiento y aún no han sido cumplidas, se presenta en el cuadro 3 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3), su estado.

Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Estado de los fallos judiciales pendientes de cumplimiento

	Gestionadas			En Proceso de Decisión		Total pendientes
	Pendientes por Falta Documentos del Ciudadano	Pendientes por Falta Documentos del ciudadano y jurídicos	Pendientes de trámite interno	En Validación Completitud Documental	En reparto	
Fallos judiciales condenatorios	1.377	70	159	289	431	2.326

A continuación, se explica en que consiste cada estado:

- 1.377 pendientes por falta de documentos del ciudadano, corresponden a casos en los que se le ha solicitado al ciudadano allegar documentación necesaria para dar cabal y estricto cumplimiento a las sentencias, que aún no se adjuntan al expediente administrativo.

- 70 casos por falta de documentos jurídicos y del ciudadano que, si bien fueron alistados, al momento de dar cumplimiento se evidencia la ausencia de piezas procesales fundamentales para el cumplimiento y documentos que han sido solicitados.
- 159 casos pendientes de trámite interno que requieren una gestión administrativa adicional por algún área de Colpensiones previa al proceso de cumplimiento, como modificación en la historia laboral.
- 289 casos que se encuentran en validación de completitud documental, es decir, casos que fueron devueltos a alistamiento por falta de un documento jurídico y que una vez obtenido el mismo se verifica para proceder al cumplimiento del fallo.
- 431 casos en reparto, que una vez recibidos por el área de cumplimiento se repartieron a los profesionales encargados en la línea de decisión manual para la respectiva sustanciación y emisión del acto administrativo.

5.1.2. Avance del cumplimiento de las sentencias alistadas durante los meses de febrero, marzo y abril

En el cuadro 4 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 4) se presentan los avances en materia de sentencias alistadas y entregadas, cumplidas con ingreso a nómina, y notificadas en los meses correspondientes a febrero, marzo y abril, con el fin de evidenciar el aumento mensual durante este período en el número de sentencias gestionadas en cada una de las etapas, y atendiendo igualmente al cambio metodológico que se explicó en el punto 5.1 referente al reporte bajo el modelo de mes vencido.

Así, se observa que, de las sentencias alistadas y entregadas por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para febrero de 2016 (122.038), la Gerencia Nacional de Reconocimiento cumplió 117.713 casos hasta marzo, siendo notificadas en abril a través de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano 115.561 resoluciones e ingresadas en la nómina de pensionados de la Entidad en ese mismo mes, 107.812 de 107.826 casos que debían de ingresar; los 14 casos pendientes fueron revisados en el mes de mayo y se garantizó el debido ingreso a la nómina.

A su vez, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial alistó y entregó en marzo de 2016 124.185 sentencias, de las cuales la Gerencia Nacional de Reconocimiento cumplió 120.857 casos hasta abril, siendo notificadas en mayo a través de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano 119.723 resoluciones, e ingresadas en la nómina de pensionados de la Entidad para mayo 110.258 casos de 110.554 casos que debían de ingresar, los 296 casos serán revisados en el mes de junio para garantizar que serán incluidos en la nómina.

Finalmente, con corte a abril de 2016 la Gerencia Nacional de Defensa Judicial lleva alistadas y entregadas 126.909 casos, respecto de los cuales la Gerencia Nacional de Reconocimiento cumplió 124.583 hasta mayo, encontrándose pendiente el proceso de notificación e ingreso a nómina de los mismos, el cual se surtirá en el mes de junio.

Es necesario aclarar que la diferencia acumulada entre actos administrativos proferidos de cumplimiento de sentencias frente a las cifras presentadas como sentencias ingresadas en la nómina de pensionados de la Entidad, se debe a que no todos los actos administrativos que cumplen una sentencia deben ingresar a la nómina.

Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Avances en materia de alistamiento, cumplimiento, ingreso a nómina y notificación para los meses de febrero, marzo y abril

Mes de Entrega	Alistadas y Entregadas	Cumplidas	Ingresadas en Nómina	Notificadas
Febrero	122.038	117.713	107.826	115.561
Marzo	124.185	120.857	110.258	119.723
Abril	126.909	124.583	-	-

5.1.3. Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

Adicionalmente, y como se ha informado desde el IP19 a la H. Corte, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino que también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 5 se presenta el estado de estos fallos, bajo la nueva metodología planteada arriba (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 5).

Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS CON CORTE A 30 DE ABRIL	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO CON CORTE A 31 DE MAYO DE 2016		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS CON CORTE A ABRIL	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregadas para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
11	0	11	4	7
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
134	0	134	68	66
Fallados en contra de Colpensiones				
87	0	87	34	53
Entregados por ciudadanos a Colp.				
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir de cumplimiento	Total cumplidos
232	0	232	106	126

5.1.4. Cumplimiento de mandamientos de pago

A partir de mayo 2014, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial junto con la Gerencia Nacional de Reconocimiento iniciaron el proyecto de dar cumplimiento a los mandamientos de pago en procesos ejecutivos con el fin de: (i) evitar el decreto de medidas cautelares (Embargos), y (ii) reducir el pago de intereses moratorios, costas y agencias en derecho del proceso ejecutivo. En ese año, se enviaron a la GNR la totalidad de mandamientos de pago notificados a Colpensiones.

En noviembre de ese mismo año, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial realizó una mejora al procedimiento que consistió en el envío de los mandamientos de pago concretos librados por prestación económica. Posteriormente, en 2015 se comenzó a realizar la verificación del cumplimiento del mandamiento de pago previo al envío a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Cada uno de los actos administrativos reportados por la GNR que dan cumplimiento al mandamiento de pago o que la GNDJ estableció que cumplieran, son remitidos a la regionales para que sean radicados ante los diferentes Despachos Judiciales a fin de que los Jueces tengan conocimiento del cumplimiento y resuelvan la terminación por pago total de la obligación o tengan en cuenta el abono al momento de liquidar el crédito.

Con corte a 30 de abril se tiene que se han cumplido 15.574 mandamiento de pago de los cuales 14.039 han sido radicados ante los despachos judiciales y 1.530 se encuentran en proceso de radicación.

5.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive

De acuerdo a las órdenes impartidas por la H. Corte Constitucional, y a lo manifestado en la parte introductoria de este capítulo se procederá a describir cada una de las medidas implementadas por Colpensiones, tanto para el alistamiento como el cumplimiento de sentencias.

5.2.1. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, dispone en la orden primera de su parte motiva que corresponde al artículo décimo de la parte resolutive, la superación de los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas⁴⁴. A continuación, se exponen las medidas adoptadas en cada etapa del proceso.

1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

Como se ha reportado mensualmente, existen sentencias que se encuentran en proceso de alistamiento toda vez que: (i) están en proceso de validación de completitud de la documentación allegada, o (ii) en consecución de los documentos faltantes para lograr su alistamiento.

Es importante poner de presente que, frente a la consecución de las piezas procesales faltantes para el alistamiento completo de las sentencias y su posterior envío para cumplimiento, Colpensiones ha encontrado las siguientes dificultades: (i) demora por parte de la rama judicial en el pronunciamiento frente a las solicitudes de desarchivo, (ii) supresión de los Despachos de Descongestión y cambio de ubicación del expediente judicial, pues si bien se ha contado con la colaboración de los Despachos Judiciales en el suministro de la información de la ubicación, en Bogotá un 36% de este reporte contiene inconsistencias y en consecuencia se debe volver a buscar la información de la ubicación de la sentencia, (iii) dificultad en la obtención y autorización de acceso a los archivos generales con el fin de buscar directamente el fallo, situación que para ser superada, requirió el acercamiento con la Rama Judicial en

⁴⁴Sentencia T-774 / 2015 ARTICULO DÉCIMO.-ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte las medidas necesarias para superar definitivamente los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales, la completitud de las historias laborales y el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en armonía con las instrucciones que dicte la Superintendencia Financiera de Colombia y las recomendaciones que efectúe la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

cada una de las regionales durante los meses de abril y mayo de 2016; y (iv) entrega de formatos de audio inconsistentes, entre otros.

Para superar las dificultades mencionadas, con el fin de obtener las piezas procesales faltantes, y tomando como universo inicial los 10.911 casos reportados en el IP30 como en proceso de alistamiento con corte a 31 de diciembre de 2015, la Administradora ha implementado el denominado “plan piloto de consecución de sentencias”, respondiendo a la necesidad de realizar un seguimiento detallado a las gestiones realizadas para la consecución de las piezas procesales, e identificar si alguno de estos casos tiene correspondencia con requerimientos de Entes de Control, acción de tutelas u otros, y de esta manera priorizar su consecución.

El Plan Piloto inició en la Regional Antioquia, específicamente en la ciudad de Medellín en marzo, en razón al volumen de piezas procesales por obtener. La implementación del plan Piloto fue gradual, y durante marzo y abril se logró el inicio de su ejecución en las regionales Occidente, Caribe, Centro, Bogotá, Santander, Sur y Eje Cafetero, a través de la capacitación al personal de Defensa Judicial, de apoyo de otras áreas y de abogados externos.

Cada una de las regionales para lograr el desarchivo de las sentencias o la obtención de las mismas en los Despachos Judiciales, ha adelantado una campaña de acercamiento con la Rama Judicial en donde se explica el objetivo del Plan Piloto, de tal forma que exista no sólo una comunicación asertiva entre la Entidad y los Juzgados sino también, mecanismos que permitan el acceso a los expedientes judiciales de manera organizada y en menor tiempo. En los meses de abril y mayo se consolidaron acuerdos para el acceso y entrega de los expedientes judiciales a los funcionarios de Colpensiones y firmas de abogados externos que ejercen la defensa de la Administradora en cada una de las regionales.

De conformidad con lo expuesto, con el plan Piloto se hace seguimiento de las gestiones realizadas para la consecución de las sentencias y para esto diariamente las regionales deben presentar un informe que a nivel central es revisado para validar la obtención de las piezas procesales completas y alistamiento al área competente de cumplimiento, identificación de procesos activos, fechas y soportes de las solicitudes de desarchivo y monitoreo de las mismas.

En cuanto a los resultados obtenidos con la implementación del plan piloto se tiene que de las 10.911 sentencias que estaban pendientes de alistamiento al 31 de diciembre de 2015, al mes de mayo de 2016 se cuenta con los siguientes avances:

- i) 4.754 fueron depurados de las bases por tener correspondencia con otros orígenes, identificarse fallos absolutorios y fallos que no son competencia de Colpensiones.
- ii) 4.050 fallos se encuentran pendientes de consecución de las piezas procesales faltantes.
- iii) 2.073 entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para su cumplimiento.
- iv) 34 fueron entregadas a otras áreas por corresponder a pretensiones diferentes a prestaciones económicas.

Es importante aclarar que las 4.050 sentencias mencionadas hacen parte del universo de las 11.446 pendientes de alistamiento con corte a 31 de mayo mencionadas en el cuadro 1.

2. Medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento a fallos

En relación con las acciones que se han adoptado para dar cumplimiento a la orden primera de la parte motiva de la Sentencia T-774 en materia del cumplimiento de las sentencias, se mencionan las siguientes:

- *Distribución del personal:* Teniendo en cuenta los resultados generados por estrategias adoptados en años anteriores, Colpensiones reorganizó la composición de la línea manual de decisión de sentencias y disminuyó a dos los grupos de cumplimiento de las providencias judiciales.

En la actualidad y con el fin de atender lo ordenado por la H Corte Constitucional, Colpensiones ha incrementado a tres, los grupos encargados del cumplimiento de fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativos) conformados por 176 colaboradores de la línea de decisión manual de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Estos grupos además apoyaron las actividades de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial en el proceso de georeferenciación, es decir la identificación y captura de información relativa a los datos del proceso, que permita la ubicación de los expedientes.

- *Aplicativo de consulta litigando:* En cumplimiento a las órdenes impartidas por la H. Corte y los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control, esta Administradora hace uso de todas las herramientas tecnológicas que tiene a su alcance a fin de agilizar los procesos y tiempos de respuesta. Por ello, a partir del 29 de enero de 2016 se implementó el uso obligatorio del aplicativo de consulta litigando, para todos los analistas, revisores y coordinadores de los grupos de sentencias y de tutelas, a través del cual se pueden evidenciar de manera reciente los documentos soporte de la sentencia, del proceso ordinario y del inicio o curso de un proceso ejecutivo si lo hubiere.
- *Revisión de los actos administrativos de cumplimiento:* Es importante señalar que, aunado al trabajo realizado por los auditores de calidad, la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuenta con dos grupos de profesionales con conocimientos específicos en temas aritméticos; un equipo denominado Grupo de liquidadores manuales y el Grupo de Calidad que revisa prestaciones que superan montos considerables.

El grupo de *liquidadores manuales* está conformado por seis colaboradores, distribuidos en dos profesionales para cada Grupo de Sentencias, que como su nombre lo indica reciben de los analistas los casos que por la orden del juez requieren una liquidación determinada (ejemplo: unos intereses moratorios especiales, una mesada con porcentaje determinado, un retroactivo con o sin prescripción trienal, etc.) y de acuerdo a su experticia en las operaciones aritméticas, aunado a su conocimiento en materia pensional, liquidan las prestaciones.

De otra parte, el grupo de Calidad, integrado por once colaboradores de la línea manual de decisión también realiza auditoría a los proyectos de actos administrativos de cumplimiento de sentencias

De lo anteriormente mencionado, se destaca que esta Entidad a modo oficioso vela por la seguridad jurídica en el proceso de determinación de una prestación pensional en cumplimiento de una providencia judicial, pues vigila e inspecciona tanto la calidad jurídica como las ordenes en cuanto a valores se refiere, que emite en un acto administrativo.

- *Completitud documental de los expedientes:* En la gestión de Colpensiones se evidenció que, a pesar del avance en el cumplimiento de fallos, aún existía un volumen considerable de expedientes con documentación parcial lo que impedía el acatamiento de las providencias, razón por la cual la Gerencia Nacional de Reconocimiento suscribió la Circular Interna No. 01 del 11 de marzo de 2016, a través de la cual se dieron instrucciones a los analistas de la línea de decisión manual acerca del procedimiento especial para recuperar la documentación jurídica (situación que es informada al área competente mediante requerimiento interno) y la documentación exclusiva con la que cuenta el ciudadano (copias de cédulas de ciudadanía, registros civiles de nacimiento, etc.) a fin de resolver de fondo las solicitudes de cumplimiento.

En virtud de la aplicación inmediata de la circular mencionada, el 12 de abril de 2016 se conformó un grupo encargado de la atención a sentencias de toda índole denominado Grupo de Gestión de Trámites Internos conformado por un coordinador y nueve trabajadores debidamente capacitados, que analizan los casos que en su momento los analistas de los Grupos de Sentencias reportaron bajo la tipología de “*falta de documentos del ciudadano*”, lo anterior con el objetivo de validar si aún se encuentra pendiente el documento que debe allegarse al expediente.

Si se evidencia que al momento de la revisión integral, los documentos que debía aportar el ciudadano ya reposan en el expediente prestacional, se procede a la determinación legal del caso y se expide el acto administrativo correspondiente, si por el contrario la documentación aún está pendiente, este grupo dentro de la gestión oficiosa que realiza la entidad, envía sendos requerimientos externos con el objetivo de lograr la completitud de los cuadernos administrativos y que se pueda proceder a la emisión de la resolución de cumplimiento del fallo judicial respectivo.

Empero, si luego de agotar el procedimiento de requerir al ciudadano por dos oportunidades, sin que el mismo allegue la documentación al expediente prestacional, en aras de no dilatar el acatamiento de las órdenes judiciales esta Entidad procederá a emitir acto administrativo, con los elementos de juicio obrantes en el cuaderno administrativo.

Se destaca que, de 2.271 casos existentes en abril con documentación faltante por parte de los ciudadanos, el Grupo de Gestión de Trámites Internos para mayo gestionó un total de 894, obteniendo los siguientes resultados:

- 56% se dio cumplimiento a sentencia.
 - 24% continúan pendientes por falta documentos de los ciudadanos.
 - 14% continúan pendientes por falta de documentos jurídicos.
 - 1% continúan pendientes por falta documentos tanto jurídicos como de los ciudadanos.
 - 5% pendientes por revisar.
- *Revisión Integral de los expedientes:* Colpensiones realizó de manera oficiosa una revisión integral de las sentencias cumplidas, encontrando que los afiliados o los beneficiarios de los asegurados, con posterioridad a la emisión de un acto administrativo que daba cumplimiento a un fallo, radicaron en la entidad nuevamente una petición relacionada con el cumplimiento.

Desde el mes de septiembre de 2015 hasta marzo de 2016, se efectuó la revisión integral de 20.134 sentencias, como estrategia generada para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el

Auto 181 de 2015 de la Corte Constitucional, lo anterior con el fin de verificar el cumplimiento integral de las órdenes judiciales.

En el mes de diciembre se dio inicio a la revisión integral de un nuevo universo de 9.343 casos en los que se identificaron sentencias cumplidas, pero que posteriormente el afiliado y/o los beneficiarios radicaron en la entidad una nueva petición relacionada con el cumplimiento.

- *Unificación de formatos para solicitud de documentos jurídicos:* Se ha concertado entre la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial la unificación de un formato para la solicitud de documentos jurídicos por parte de la primera a la segunda, lo cual permite organizar y agilizar el proceso de identificación de los documentos que se requieren y que deben ser conseguidos por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

Esto permite que se cuente con mayor trazabilidad y control en los casos y acciones adelantadas para la consecución de dichos documentos.

5.2.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo segundo de la parte resolutive

En este acápite del informe se estudia la orden tercera correspondiente al artículo décimo segundo de la mencionada sentencia⁴⁵ referente al cumplimiento oficioso de fallos judiciales.

1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

Es importante destacar que a Colpensiones, dado su carácter de autoridad y entidad estatal aunado al cumplimiento de los principios de planeación, universalidad del gasto y eficiencia administrativa, le es aplicable respecto a la ejecutabilidad de las sentencias el artículo 192 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que establece:

“Cuando la sentencia imponga una condena que no implique el pago o devolución de una cantidad líquida de dinero, la autoridad a quien corresponda su ejecución dentro del término de treinta (30) días contados desde su comunicación, adoptará las medidas necesarias para su cumplimiento. Las condenas impuestas a entidades públicas consistentes en el pago o devolución de una suma de dinero serán cumplidas en un plazo máximo de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de la ejecutoria de la sentencia. Para tal efecto, el beneficiario deberá presentar la solicitud de pago correspondiente a la entidad obligada (...).”

Conforme a lo anterior, el cumplimiento de esta orden de la Honorable Corte sobre la atención expedita y oficiosa de los fallos judiciales, sin perjuicio de las medidas que se describen a continuación para su acatamiento, debe tener como marco temporal los dos plazos indicados: 30 días para el cumplimiento de

⁴⁵ Sentencia 774/2015 **ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.**- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de (sic) ordinarias y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.

sentencias que no implican el pago o devolución de dinero y 10 meses para el cumplimiento de sentencias que sí impliquen tal pago o devolución. En consecuencia, el ejercicio de una acción ejecutiva para el cumplimiento de la obligación derivada de un fallo judicial podría llevarse a cabo vencidos los dos plazos descritos.

Teniendo en cuenta esta interpretación, se procede a reportar las medidas que se han implementado para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias:

- a. Metodología del monitoreo y seguimiento para el alistamiento oficioso de las sentencias proferidas diariamente

En los fundamentos jurídicos No. 497 y 498 del pronunciamiento judicial T/774 de 2016 la H. Corte Constitucional manifiesta: *El deber de obedecer las decisiones judiciales es especialmente relevante para los servidores públicos, en tanto el artículo 35 numeral 24 de la Ley 734 de 2002 sanciona su incumplimiento con falta disciplinaria al prohibirles “Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su ejecución”(…) “ Tanto el ISS como Colpensiones han comparecido a los respectivos procesos y por ello han debido tomar las previsiones necesarias para atender oportunamente los dictados judiciales”.*

En aras de superar lo manifestado anteriormente por la H. Corte Constitucional, en el mes de febrero de 2016 la Administradora diseñó y consolidó un acuerdo de nivel de servicio con el contratista encargado de la Vigilancia Judicial de la Entidad “Litigando” en donde se reporta a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial las sentencias proferidas diariamente. Lo citado con el fin de contar con una nueva herramienta de supervisión para la medición de la gestión de las firmas de abogados externos, evitar la generación de una represa y minimizar la radicación de solicitudes de desarchivo ante los Despachos Judiciales.

Las sentencias contenidas en este reporte son requeridas directamente a las firmas de abogados externos quienes cuentan con un plazo de 5 días hábiles para reportar a cada una de las regionales la consecución de los fallos o el reporte del motivo por el cual no es posible allegarla de tal forma que no se genere una nueva represa de sentencias en consecución y deba recurrirse a la solicitud de desarchivo para su consecución. De estos últimos casos tanto la firma como la regional realizan seguimiento para obtener el fallo en el momento en que este se encuentre a disposición de las partes para la toma de copias.

En el mes de marzo se inició la ejecución del proyecto bajo las siguientes directrices:

- El vigilante judicial reporta diariamente las sentencias proferidas a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
- Diariamente la Gerencia Nacional de Defensa Judicial envía mediante correo electrónico reporte remitido por Litigar, a los representantes legales de las firmas, abogados externos y profesionales máster de las regionales como supervisores de las firmas.
- Las firmas y los abogados externos cuentan con 5 días hábiles para entregar la sentencia a la regional o reportar el motivo por el cual no es posible allegarla.
- Los profesionales máster de la regional consolidan la información reportada por los abogados externos y lo remiten a nivel central.

- En nivel central se realiza un reporte de la gestión de los abogados externos y los funcionarios de la gerencia en las regionales. Hecho esto y en caso de no encontrarse gestión o reporte en alguno de los casos se requiere nuevamente a las firmas. Adicionalmente, esta actividad también es realizada por profesionales máster de las regionales como supervisores de las firmas.

Durante 2016 y con corte a 31 de mayo se tiene que se han proferido 4.450 sentencias de las cuales han sido allegadas 2.061, y se encuentran pendientes de recibo 2.389 como se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 1)

Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Estado de entrega de sentencias

Regional	Número de sentencias	Entregada entre 0 y 5 días		Entregada mayor a 5 días		Entregadas		Pendientes de entrega	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Caribe	1.268	130	10,25%	386	30,44%	516	40,69%	752	59,31%
Occidente	1.071	101	9,43%	603	56,30%	704	65,73%	367	34,27%
Antioquia	740	174	23,51%	217	29,32%	391	52,84%	349	47,16%
Bogotá	563	20	3,55%	11	1,95%	31	5,51%	532	94,49%
Eje Cafetero	366	3	0,82%	93	25,41%	96	26,23%	270	73,77%
Santander	242	30	12,40%	150	61,98%	180	74,38%	62	25,62%
Sur	166	46	27,71%	75	45,18%	121	72,89%	45	27,11%
Centro	34	8	23,53%	14	41,18%	22	64,71%	12	35,29%
Total general	4.450	512	11,51%	1.549	34,81%	2.061	46,31%	2.389	53,69%

Ahora bien, de las 2.389 sentencias pendientes de entrega se identifican dos clases: (i) 561 casos en los cuales las firmas de abogados externos se encuentran en proceso de entrega de los fallos a las regionales, y (ii) 1.828 pendientes por diligencias del despacho que corresponden a sentencias que fueron proferidas, pero aún la Entidad no tiene acceso (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2).

Capítulo 5.2 - Cuadro 2. Sentencias pendientes de entrega

Causal pendiente de entrega	Caribe	Bogotá	Occidente	Antioquia	Eje Cafetero	Santander	Sur	Centro	Total general
Pendientes por conseguir	202	133	0	163	2	60	0	1	561
Sentencia proferida - pendiente de entrega	193	120	0	143	2	60	0	1	519
En proceso de radicación	0	12	0	18	0	0	0	0	30
Incompleto	9	0	0	2	0	0	0	0	11
No es contra la entidad	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Pendientes por diligencias del despacho	550	399	367	186	268	2	45	11	1828
Al despacho por liquidación de costas	32	171	275	130	122	2	9	1	742
Fallo de segunda instancia, no ha regresado al juzgado	229	217	52	54	126	0	19	4	701
Demora en el despacho en la entrega del audio	232	0	34	0	0	0	0	0	266
Al despacho para firma del juez	42	0	6	0	3	0	7	2	60
Pendiente constancia ejecutoria	12	0	0	0	7	0	10	4	33
Fallo de casación, no ha regresado al juzgado	3	11	0	1	0	0	0	0	15
Sentencia sin notificar	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Pendiente validar entrega de copias	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	752	532	367	349	270	62	45	12	2.389

Teniendo en cuenta lo anterior, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a través de los profesionales de la Regional, ha procedido a realizar los requerimientos respectivos a la Firmas, y se encuentra en evaluación de las medidas a implementar para continuar la consecución de los fallos proferidos en la vigencia 2016.

2. Medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento de sentencias

Las medidas adoptadas que fueron reportadas en el punto 5.2.1 frente al cumplimiento de las sentencias alistadas han demostrado ser efectivas, lo cual se evidencia cuando se considera que se ha alcanzado un cumplimiento del 98%. Por tal razón, se considera pertinente mantener dichas medidas con el fin atender las sentencias que superan la etapa de alistamiento.

a. Nuevo proceso automatizado transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento

La H. Corte Constitucional en el fundamento jurídico No. 496 manifestó: *“resulta inquietante para la Sala pues las personas que solicitan el cumplimiento de un fallo judicial han soportado un amplio periodo de espera representado en el trámite administrativo y judicial”*.

Colpensiones a fin de atender la observación de la H. Corte, ha desarrollado un módulo automatizado y exclusivo para la radicación, alistamiento y cumplimiento de sentencias judiciales allegadas por los ciudadanos y por los abogados encargados de la Defensa Judicial de la Entidad, proyecto que desde el año 2014 se ha reportado en los diferentes IPs. Frente a esto, es importante mencionar que el día 23 de mayo de 2016 este módulo fue puesto en producción, es decir, se encuentra disponible en todos los puntos de atención al ciudadano (PAC) acompañado de la asesoría respectiva a los ciudadanos.

Esta funcionalidad permite controlar el ingreso o radicación de solicitudes de cumplimiento de sentencias de los ciudadanos, tener la trazabilidad de cada uno de los casos y reducir los tiempos de espera por parte de los ciudadanos frente al cumplimiento del fallo judicial.

En el proceso “Cumplimiento de sentencias – ciudadano” se contemplan las siguientes etapas:

1. Etapa de radicación

El ciudadano al dirigirse a un punto de atención Colpensiones (PAC) para radicar su solicitud de cumplimiento de sentencia será atendido por un agente de servicio quien le brindará una atención personalizada y validará los datos del solicitante y la documentación allegada por el mismo. La validación de la completitud de la documentación necesaria para el alistamiento y posterior cumplimiento del fallo es verificada conforme a los siguientes parámetros:

- Tipo de Solicitud:
 - Cumplimiento de Sentencia CON proceso Ejecutivo
 - Cumplimiento de Sentencia SIN Proceso Ejecutivo
- Tipo de Instancia:
 - Primera Instancia-(Es proferida por un Juzgado)
 - Segunda Instancia-(Es proferida por un Tribunal)

- Tipo de Solicitante:
 - Afiliado
 - Beneficiario
 - Tercero
 - Apoderado
 - Ciudadano

Lo anterior toda vez que, dependiendo de la selección del tipo de solicitud, instancia y solicitante, se mostrará un check-list de los documentos obligatorios de cada uno y en este momento se pueden presentar dos situaciones:

- La documentación está completa, caso en el cual se entregará al ciudadano una carta en la cual se confirma el recibo de la documentación completa y posteriormente será asignado el caso a Defensa Judicial.
- La documentación está incompleta, caso en el cual se entrega una carta al ciudadano en la cual se le informa de los documentos faltantes, e igualmente se devuelve la documentación remitida. Durante seis meses consecutivos se generará de forma automática una comunicación al ciudadano recordando cuál es la totalidad de documentos a presentar y se enviará cada mes. Este término de 6 meses se interrumpe siempre que el ciudadano radique nuevamente un caso de cumplimiento de sentencia.

En el caso que el ciudadano insista en la radicación de la documentación incompleta, dejando su custodia a Colpensiones, el trámite será radicado a través de PQRS de cumplimiento de sentencias. Igualmente, se entregará una carta al ciudadano en la cual se le informa de los documentos faltantes.

2. Etapa de validación de la información

En caso que la documentación aportada este completa el caso será asignado a Defensa Judicial quien deberá validar en primer lugar los siguientes datos:

- Información del demandante
- Información de beneficiarios
- Información del apoderado,
- Información del despacho Judicial
- Construcción y validación de los 23 dígitos del radicado del proceso
- Datos de la demanda
- Pretensiones
- Información necesaria para el pago de Costas Judiciales

Posterior a esto, el analista de Defensa Judicial debe determinar

- Si la sentencia ya ha sido radicada y es objeto de estudio o si ya fue decidida. Bajo esta situación se debe informar al ciudadano el caso que está siendo objeto de estudio y/o el número de resolución con el cual ya fue atendido y se procederá al cierre del caso enviando una carta al ciudadano explicando la situación.

- Si corresponde a un fallo absolutorio. En esta situación se procederá al cierre del caso y se generará una carta al ciudadano motivando el cierre del mismo.
- Si no es competencia de Colpensiones. En este caso se generan dos comunicaciones, una a la Entidad competente informando de la existencia del fallo y otra al ciudadano donde se le comunica que Colpensiones no es competente para atender el caso y que el mismo ya fue trasladado a la Entidad correspondiente.
- Si se trata de una sentencia informativa, se crea un requerimiento interno al área competente para que conozca de la sentencia, se cierra el caso e igualmente se genera una comunicación al ciudadano cuando el caso es radicado por el ciudadano.
- Se determina si la sentencia gestionada requiere o no la atención del área jurídica, en caso negativo se traslada directamente al área competente para dar cumplimiento y de ser competencia de Defensa Judicial se continuará con el trámite.

3. Estado de Validación de la documentación

En este punto el analista debe validar nuevamente que la documentación allegada se encuentre completa, en caso negativo, podrá generar una carta al ciudadano manifestando la documentación faltante y en caso positivo se debe determinar la necesidad de efectuar o no estudio de seguridad. Si se selecciona que el caso debe ser objeto de estudio de seguridad, se realizará un requerimiento al contratista CYZA quien debe responder a este requerimiento seleccionando una de las siguientes situaciones:

- Sentencia en copia simple. Se genera carta al ciudadano informando la situación y se le requiere nuevamente la documentación.
- Sentencia auténtica. Caso en el cual continua con el procedimiento en Bizagi.
- A la espera de sello patrón. El caso estará pendiente hasta tanto no sea posible obtener la impronta del Despacho Judicial, toda vez que sin esta no es posible llevar a cabo la comparación grafológica.
- Presenta inconsistencias. Se genera carta al ciudadano informando la situación y se le requiere nuevamente la documentación.

Ahora bien, en los casos CYZA informe que la sentencia es auténtica, se continuará con el trámite determinando:

- Si el fallo es oral, se debe indicar la necesidad de contar o no con la transcripción. Si esta se requiere, se debe realizar un requerimiento interno solicitando la misma, como respuesta a este requerimiento se debe cargar el archivo PDF de la transcripción.
- Si se cuenta o no con expediente administrativo. En caso de que sí se cuente con este, se debe indicar el número de radicado Bizagi del expediente y en caso negativo manifestar que no se cuenta con el mismo.
- La existencia o no de duplicidad con otras solicitudes de cumplimiento de sentencias. Esta identificación de duplicidades se realiza a partir del radicado de 23 dígitos del proceso judicial, aquí se pueden presentar dos situaciones
 - Exista duplicidad, caso en el cual se debe validar si es necesario enviar este radicado al área competente del cumplimiento o se procede a cerrar el caso.
 - No existe duplicidad caso en el cual se continúa con el procedimiento.

4. Estado de selección del área encargada del cumplimiento

En este punto el analista debe seleccionar el área encargada de dar cumplimiento al fallo judicial. Hecho esto se realizará un llamado al área quien podrá responder a este llamado de la siguiente manera:

- No es competencia del área, caso en el cual será devuelto a Defensa Judicial para su reasignación al área competente.
- Sí es competencia del área, caso en el cual deberá cargar soporte del cumplimiento del fallo. Ejemplo, si se trata de un caso competencia de reconocimiento se informará el número resolución y el archivo PDF del mismo.

5. Estado de Verificación del cumplimiento

En esta etapa, y una vez recibida la respuesta del área encargada con el soporte de cumplimiento del fallo, el analista de Defensa Judicial debe indicar si se da cumplimiento efectivo al fallo, se pueden presentar las siguientes situaciones:

- El cumplimiento es efectivo y se genera una carta al ciudadano indicando que ya se dio cumplimiento al fallo y que debe notificarse del acto administrativo. De esta manera se cierra el caso.
- El cumplimiento no es efectivo, caso en el cual se asigna nuevamente el caso al área competente de cumplimiento con las observaciones correspondiente y se espera a su respuesta.

Ahora bien, en el módulo “Cumplimiento de sentencias – abogado” el abogado que ejerce la Defensa de la administradora entregará las sentencias al funcionario de la Gerencia en cada una de las regionales e inclusive en los Puntos de atención al ciudadano (PAC) a través del personal autorizado para este fin; de tal forma que se tiene la posibilidad de radicar directamente el fallo en Bizagi. El procedimiento es el mismo, la única diferencia radica en que en este no se contempla el estudio de seguridad realizado por Cyza.

La implementación de estos desarrollos permitirá:

- Centralizar la radicación de solicitudes de cumplimiento de sentencias a través de un mismo procedimiento y evitar la radicación errónea.
- Garantizar la atención y gestión de todas las solicitudes de cumplimiento de sentencias radicadas por los ciudadanos y abogados externos que ejercen la defensa de la Entidad.
- Realizar la consulta en línea del estado actual de la solicitud de cumplimiento de sentencia y el resultado de cada uno de los avances en las etapas arriba mencionadas, esto es, la trazabilidad completa de cada caso.
- Resolver la solicitud de cumplimiento de la sentencia teniendo en cuenta que su alistamiento se realizará de manera diaria y fluida.

Igualmente, y con el fin de garantizar un cumplimiento integral de los fallos judiciales se tiene programada la integración de estos procesos con los módulos procesos y costas judiciales.

6. Tutelas

6.1. Identificación y atención de tutelas

Durante el último trimestre la entidad ha mantenido un ingreso bajo de acciones de tutela. En efecto, en este período se identificaron 2.445 casos nuevos en marzo, 2.667 en abril y 2.126 en mayo. Aunque ha habido pequeñas fluctuaciones en los casos nuevos identificados, los ingresos se mantienen dentro de márgenes razonables que permiten concluir que la entidad se está estabilizando en un nivel de ingresos cercano a los 2.500 casos mensuales. De otra parte, con los nuevos ingresos de mayo se llegó a un acumulado de tutelas identificadas de 242.020.

En cuanto a la atención de tutelas, los resultados también fueron positivos en este trimestre pues se mantuvo la tendencia creciente en el nivel de atención y reducción de los casos pendientes. En efecto, de las 242.020 tutelas identificadas se han atendido 238.555 quedando pendientes de atención 3.465 de las cuales 563 no son materialmente posibles de cumplir y cuentan con una respuesta parcial. Los anteriores datos representan un nivel de atención del 99%.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Trámites de tutelas identificadas y atendidas
Acumulado corte a mayo de 2016**

	Recibidas identificadas	Atendidas	Pendientes		% avance
			Gestionadas con respuesta parcial	Por gestionar	
Tutelas	242.020	238.555	563	2.902	99%

En cuanto a la atención de las tutelas dentro del mes en el que son interpuestas también se ha logrado mantener la senda de mejoría. En el cuadro 2 (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2) se incluyen los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, se puede observar que durante el último trimestre el nivel de atención se ha mantenido en promedio cerca del 50% de los casos. En el caso de sanciones el avance ha sido particularmente alto pues se ha logrado una atención de más del 60% de los casos ingresados en el mes.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Trámites de tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal
mensualmente
Corte a 31 de mayo de 2016**

Instancia procesal	mar-16	abr-16	may-16
Sanción			
Identificadas	18	30	37
Atendidas	11	18	24
Pendientes	7	12	13
% de avance	61%	60%	65%
Desacato			
Identificadas	175	239	212
Atendidas	106	91	103
Pendientes	69	148	109

Instancia procesal	mar-16	abr-16	may-16
Sanción			
% de avance	61%	38%	49%
Tutela			
Identificadas	2252	2398	1877
Atendidas	1.119	1.263	938
Pendientes	1.133	1.135	939
% de avance	50%	53%	50%
Total			
Identificadas	2.445	2.667	2.126
Atendidas	1.236	1.372	1.065
Pendientes	1.209	1.295	1.061
% de avance en el mismo mes	51%	51%	50%

El objetivo de Colpensiones es profundizar y mejorar la atención de las acciones de tutela dentro de los plazos establecidos en la Ley y los fijados por los jueces de tutela. Para ello se han tomado varias acciones. Así, por ejemplo, durante abril se realizó una capacitación a todos los abogados en el tema de argumentos de procedibilidad, con la finalidad de que tengan mayor capacidad de identificar argumentos de defensa para atender los autos admisorios. En el mismo sentido, se está avanzando en la creación de un modelo de atención con las áreas críticas que permitan establecer los argumentos de defensa dentro del mismo día en que los casos son identificados en la entidad, de modo que el juez de tutela pueda contar oportunamente con toda la información necesaria para decidir adecuadamente.

Un tema importante que no se había tratado en los informes anteriores es el de los casos sin identificar. El tema surge porque en el momento en el que se reciben las acciones de tutelas no todas tienen suficientes datos para ser individualizadas. No obstante, durante el mes se adelantan diferentes acciones – como la solicitud de información a juzgados - que permiten individualizar dichos casos y proceder a su trámite. Esta particularidad hace que se presenten incrementos en las tutelas identificadas en el mes posterior al del reporte, como se ha venido señalando en IP anteriores. En el siguiente cuadro se muestran los casos clasificados inicialmente como tutelas sin identificar en los últimos tres meses y los casos que han sido individualizados para su atención. Como se puede ver en el cuadro 3 de los 11.230 casos clasificados inicialmente como tutela sin identificación se han individualizado 10.262 correspondientes al 91% (ver Capítulo 6.1 – Cuadro3). Los 968 casos restantes corresponden en su mayoría al mes de abril y mayo y han venido siendo identificados.

Capítulo 6.1 - Cuadro 3. Trámites de tutela recibidos mensualmente No identificados

	Acumulado a ene-16	mar-16	abr-16	may-16	Total
Recibidas	4.931	2.136	2.677	1.486	11.230
Identificadas	4.496	1.994	2.432	1.340	10.262
Pendientes	435	142	245	146	968

Si bien la falta de información suficiente para identificar las acciones de tutela se origina en los despachos judiciales que no identifican adecuadamente los casos en los oficios, Colpensiones ha venido adoptando diferentes medidas para garantizar la pronta identificación y atención de los mismos. En primer lugar, y a partir de mayo, los casos no identificados van siendo asignados en tiempo real a un grupo de 8 analistas cuya función es realizar todas las medidas necesarias para individualizar al accionante y al causante. Una vez el caso es identificado el sistema lo traslada automáticamente al abogado que lo tiene asignado para que proceda a su atención de fondo. En caso de que la identificación no sea posible, se traslada a un grupo que acude directamente a los juzgados en todo el país para acceder a la información faltante sobre el caso. Con esta medida, se espera sobre todo mejorar los tiempos de identificación y consecuente atención de los casos en juzgados que se mantienen en la identificación insuficiente a pesar de las órdenes que ha impartido la Corte en diferentes oportunidades.

Otro dato nuevo que se presenta en este informe es el del rango de atraso que tienen los casos que están pendientes. El objetivo de reportar este dato es visibilizar el grado de demora en la atención de los casos, de modo que exista un referente para verificar qué tanto se logra atender antes de los quince días de ingreso a la entidad.

Como puede verse en el cuadro 4 (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4), la mayoría de casos (57%) tienen menos de 90 días en la entidad. De todas formas, para abordar los casos de más de 90 días hay actualmente una meta establecida que busca que para el 6 de junio se hayan eliminado los casos de 2013 y 2014 y se hayan gestionado en su totalidad los casos 2015.

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Trámites de tutela pendientes por días de atraso

Días de atraso	Pendientes Identificadas
0-15	914
16 a 30	147
31 a 60	567
61 a 90	343
Más de 90	1.494
Total pendientes	3.465

6.2. Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias

En el cuadro 1 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial. Como se puede observar se ha mantenido una tendencia decreciente de estos casos que en el trimestre han correspondido a 824 en marzo, 735 en abril y 563 en mayo (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Esto se explica, al igual que en el mes anterior, porque Colpensiones se encuentra trabajando en la revisión de los casos con respuesta parcial para lograr resolverlos de manera definitiva, en todo caso siguen siendo comunes los documentos judiciales que carecen de información suficiente para su cumplimiento lo que obliga a hacer nuevos requerimientos a las autoridades judiciales y a los ciudadanos.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Gestión de acciones de tutela con respuesta parcial
Corte a mayo de 2016**

Tipo Respuesta Parcial	mar-16	abr-16	may-16
Con carta al juzgado según Auto 202	96	77	65
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	20	12	10
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	527	501	442
Defensa Judicial Con Tramite	181	145	46
Total general	824	735	563

6.3. Acciones adoptadas para mejorar el proceso de atención de tutelas

A lo largo del presente capítulo se han enunciado algunas de las medidas adoptadas para mejorar la atención de las acciones de tutela. A continuación, se precisan otras medidas adicionales:

- Implementación de 29 cambios en la herramienta Bizagi con la finalidad de fortalecer el proceso de atención de las acciones de tutela. Estos cambios incluyen medidas orientadas a garantizar que sea el mismo analista quien atienda el caso a través de todas las etapas procesales, que se haga una revisión aleatoria de los memoriales enviados a los despachos judiciales para garantizar su calidad y la retroalimentación de los analistas y la posibilidad de hacer devoluciones cuando la información para radicar no es completa.
- Implementación de los instructivos de atención de casos desarrollados con el soporte de la Oficina Nacional de Procesos, con la finalidad de que se unifiquen los parámetros de atención de casos para los analistas y se cuente con instrucciones uniformes en la atención de casos.
- Implementación de nuevos mecanismos de asignación de la carga laboral a los analistas de tutelas para garantizar que puedan analizar los casos en profundidad, especialmente cuando se trata de autos admisorios o de fallos en contra de Colpensiones.
- Como parte de la implementación del Convenio suscrito entre Colpensiones y la OISS se ha procedido a definir los directores de los proyectos de investigación en materia de judicialización, calidad de los actos administrativos y políticas de seguridad social para la vejez. El objetivo en los tres casos es desarrollar investigaciones específicas que informen la discusión y sirvan de insumo para la toma de decisiones dentro de la entidad, en parte, en el contexto de cumplimiento de la sentencia T-774 de 2015. En el caso de la judicialización el objetivo es hacer un estudio en profundidad de las tutelas a partir de una muestra para determinar, el perfil de los litigantes, de las demandas y de las decisiones judiciales.

7. Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica

De acuerdo con lo establecido por la H. Corte en el Auto 110 de 2013, Colpensiones diseñó en junio de 2014 un mecanismo que ha permitido la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo. Ahora bien, unido a lo anterior, en la orden décimo tercera de la sentencia T-774, la H. Corte Constitucional le ordena a Colpensiones *“que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de manera permanente las medidas necesarias para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de las personas que soportan enfermedades catastróficas o similares.”*

Para poner en conocimiento de la H. Corte Constitucional los avances de Colpensiones en esta materia, esta sección se encuentra estructurada de la siguiente forma: en primer lugar, se presentan los avances en materia de atención de las solicitudes de reconocimiento y de las sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar. A continuación, se hace referencia a las medidas adoptadas para priorizar la atención de solicitudes de prestaciones económicas y el cumplimiento de fallos judiciales por enfermedad catastrófica o similar.

7.1. Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar

En el cuadro 1 (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1) se presentan los principales avances en esta materia, discriminando si son solicitudes de reconocimiento o si se trata del cumplimiento de una sentencia. Es posible determinar que Colpensiones ha dado cumplimiento a la orden décimo tercera de la Sentencia T-774-15, puesto que actualmente sólo existen 5 casos pendientes de cumplir, lo cual significa un nivel de atención del 99,6%.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Evolución de casos priorizados por enfermedad catastrófica
Corte a mayo 31 de 2016**

	Acumulado	Feb-16	mar-16	abr-16	may-16	Total
Solicitudes de reconocimiento						
Casos generados con prioridad	1.110		6	14	11	1.141
Casos atendidos con prioridad	1.109		5	14	8	1.136
Casos priorizados pendientes de atención	1*		1	0	3	5
% de avance en la atención al corte						99,6%

*Esta solicitud corresponde a un caso que se encuentra en investigación administrativa especial por parte de la Oficina del Oficial de Cumplimiento de esta entidad, razón por la cual no es susceptible de una decisión de fondo.

Ahora bien, en cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, en el cuadro 2 (ver Capítulo 7.1 - Cuadro 2) se observa que se han identificado 52 casos, de los cuales se han atendido 39, se encuentran en proceso de alistamiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial 12 y 1 fallo pendiente de cumplir por parte de la Gerencia de Reconocimiento, lo que refleja un nivel de atención del 97,5% con respecto a las sentencias alistadas.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Evolución de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica
Corte a mayo 31 de 2016**

	Acumulado Feb-16	mar-16	abr-16	may-16	Total
Cumplimiento de sentencias					
Casos generados con prioridad	49	2	1	0	52
Casos atendidos con prioridad	39	1	0	0	39
Casos priorizados pendientes de alistar	10	1	1	0	12
Casos priorizados pendientes de cumplir	1*	0	0	0	1
% de avance con respecto a los alistados al corte					97,5%

*El caso se encuentra sustanciado y en espera de verificación por parte del revisor

7.2. Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar

En aras de cumplir con la orden décimo tercera de la sentencia T-774 de 2015 y con el propósito de garantizar la priorización en la atención de los trámites interpuestos por los ciudadanos en los que hayan manifestado mediante declaración jurada el padecimiento de una enfermedad catastrófica, se dispuso en los Puntos de Atención de Colpensiones de un trámite denominado “Recepción de Documentos Adicionales- Enfermedades Catastróficas” a partir del cual se recibe la declaración juramentada para los siguientes trámites: Reconocimiento, Sentencias, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral, con la finalidad de ofrecerles una atención prioritaria a éstos.

Así las cosas, la atención de los mismos es priorizada por las áreas, ingresándolas a reparto una vez el ciudadano ha manifestado dicha circunstancia y se procede a dar respuesta perentoria al trámite.

Adicionalmente, se encuentra en etapa de desarrollo una actividad adicional en los flujos de procesos para que, en forma automática, una vez las áreas den respuesta al trámite, los procesos de notificación de la prestación o envío de la respuesta a la solicitud, sean igualmente priorizados para su trámite.

Respecto a la notificación personal, se dará prelación al proceso de contactar al ciudadano a través del Contact Center, llamándolo una vez es proferido el acto administrativo para que este a su vez, se acerque a cualquier punto de atención y surta dicho proceso, en caso que no sea posible contactarlo telefónicamente, el sistema remitirá una alerta al proceso de correspondencia identificando que se trata de una entrega con prioridad (URGENTE). Simultáneamente, el sistema informará al Jefe del Punto de Atención donde fue radicada la solicitud, indicándole que se encuentra disponible el acto administrativo que resolvió la solicitud de prestaciones económicas, o la comunicación de la respuesta a la sentencia, PQRS o al trámite de Historia Laboral para que también realice la gestión de contactabilidad del ciudadano y se garantice que en el menor tiempo posible se le informe.

8. Medicina Laboral

En la presente sección se informan los avances en la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con los subsidios por incapacidad temporal, las determinaciones de pérdida de capacidad laboral (dictámenes de PCL), y los pagos realizados a las juntas de calificación de invalidez para la atención de las inconformidades y los recursos interpuestos sobre los dictámenes de PCL emitidos.

8.1. Incapacidades médicas temporales

En relación con la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidades médicas temporales, se informa que, desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 183.744 certificados de incapacidades que corresponden a 32.642 afiliados, de las cuales al corte del 31 de mayo de 2016 se han procesado 172.101.

A continuación, se muestran los avances en la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidad. Los datos son acumulados desde el inicio de la operación de Colpensiones hasta el 31 de mayo de 2016 (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 1. Gestión de incapacidades temporales
Corte a mayo de 2016**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Incapacidades para estudio (certificados)	Incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a feb-16	26.390	37.559	156.308	154.515	1.793	99%
mar-16	1.930	2.361	8.370	6.752	1.618	81%
abr-16	2.263	3.013	10.451	7.879	2.572	75%
may-16	2.059	2.501	8.615	2.955	5.660	34%
Totales	32.642	45.434	183.744	172.101	11.643	94%

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, con corte a 31 de mayo del 2016 se han procesado un total de 172.101 certificados de incapacidades, los cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): se ha ordenado el reconocimiento y pago de 96.972 subsidios por incapacidad médica temporal (certificados).
- ii) Negadas: se han negado 75.129 subsidios por incapacidad médica temporal por los siguientes motivos: (i) por ser inferiores a 180 días o superiores a 540, (ii) por ser posteriores a la calificación de pérdida de capacidad laboral, (iii) por tener un concepto de rehabilitación desfavorable, (iv) por pertenecer al régimen subsidiado, o (v) por ser de origen laboral.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Incapacidades temporales procesadas
Corte a mayo de 2016**

Mes	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas		Total incapacidades procesadas
		No tiene derecho	No competencia Colpensiones	
Acumulado a Feb-16	89.315	65.362	2.306	156.983
mar-16	3.646	1.578	160	5.384
abr-16	2.360	3.740	277	6.377
may-16	1.651	1.612	94	3.357
Totales	96.972	72.292	2.837	172.101

Por su parte, existen 11.643 incapacidades temporales pendientes de atención que corresponden a 2.986 afiliados las cuales presentan los siguientes estados (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3):

- 1.179 certificados que corresponden a 222 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- 7.105 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 2.013 afiliados, se encuentran en revisión documental por parte de Asalud.
- 873 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 182 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- 2.486 incapacidades temporales que corresponden a 569 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 3. Incapacidades pendientes de procesar
Acumulado con corte a mayo de 2016**

Motivo	Mar-16		Abr-16		May-16	
	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados
Pendiente por documentos del ciudadano	1.223	260	2.108	318	1.179	222
En revisión de Asalud	6.996	1.732	3.817	657	7.105	2.013
En auditoría de Colpensiones	1.986	407	9.792	2.369	873	182
Devueltas a Asalud para corrección	3.180	459	2.469	455	2.486	569
Total	13.385	2.858	18.186	3.799	11.643	2.986

Descripción de variables:

- ✓ Pendiente por documentos del ciudadano: son los certificados de incapacidad en los cuales se le ha solicitado al ciudadano documentación necesaria para continuar con el estudio.
- ✓ En revisión de Asalud: son los certificados de incapacidad que aún no han sido validados por el proveedor de medicina laboral.
- ✓ En auditoría de Colpensiones: son los certificados de incapacidad, que se encuentran en el proceso de control de calidad por parte de Colpensiones.
- ✓ Devueltas a Asalud para corrección: corresponden a certificados de incapacidades que han sido auditadas por Colpensiones, presentado inconsistencias en el CRI, CRE, en la historia laboral, u otro motivo por el cual el caso fue devuelto a Asalud, estos estados los podemos ver desagregados en el siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

A continuación, se presentan los estados de los casos pendientes que han sido devueltos a Asalud para corrección (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 4):

**Capítulo 8.1 – Cuadro 4. Incapacidades pendientes de procesar devueltas a Asalud para corrección
Acumulado con corte a mayo de 2016**

Incapacidades para procesar	Incapacidades (certificados)	Afiliados
En devolución al tercero – CRI	78	51
En devolución al tercero - CRE	21	20
En devolución al tercero – Historia laboral	39	37
En respuesta de devoluciones	1.041	114
Total	1.179	222

Descripción de variables:

- ✓ En devolución al tercero – CRI: por falta de documento expedido por la EPS mediante el cual se relacionan las incapacidades expedidas o transcritas por esa entidad.
- ✓ En devolución al tercero - CRE: por falta de documento expedido por la EPS que refleja el concepto médico de rehabilitación del ciudadano ya sea favorable o desfavorable.
- ✓ Devolución al tercero – Historia Laboral: corresponde a casos que presentan inconsistencias en la cotización a Colpensiones que se reflejan en la historia laboral y que requieren corrección.
- ✓ En respuesta de devoluciones: corresponde a casos que han sido auditados por Colpensiones y devueltos al proveedor para corrección.

Es importante mencionar que la auditoria de Colpensiones devuelve al proveedor para corrección los casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el CRI.

Ahora bien, en el siguiente cuadro se discrimina la edad de los certificados pendientes de procesar a partir de la fecha del radicado de la solicitud. (Ver capítulo 8.1-Cuadro 5):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Incapacidades pendientes de procesar por edad de la solicitud
Acumulado con corte a mayo de 2016**

Edad de la solicitud	Incapacidades pendientes
1 mes	5.660
2 meses	2.572
3 meses	1.618
4 meses	977
5 meses	419
6 meses	64
7 meses	37
8 meses	38
9 meses	26
Más de 10 meses	232
Total pendientes	11.643

Es necesario señalar que la continuidad en la atención de las solicitudes que se encuentran pendientes de procesar, depende de la oportunidad de la respuesta del ciudadano al requerimiento que se ha

venido realizado mediante seguimiento telefónico. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta.

No obstante, frente a las solicitudes que presentan mayor atraso se han venido planteando planes de acción para su atención prioritaria y el respectivo seguimiento por parte del proveedor y del grupo interno de trabajo de medicina laboral.

8.2. Pérdida de capacidad laboral

A continuación, se muestra la gestión correspondiente al proceso de determinación de la pérdida de la capacidad laboral de los afiliados al corte del 31 de mayo del 2016.

8.2.1. Gestión de citas médicas

Durante el mes de mayo de 2016 fueron concedidas 2.460 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.334 afiliados o beneficiarios. A continuación, se muestra el detalle de las citas asignadas durante en el último trimestre y el acumulado desde el inicio de las operaciones (ver Capítulo 8.2-Cuadro 1).

Capítulo 8.2 – Cuadro 1. Citas asignadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a mayo de 2016

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas atendidas		Inasistencia
			Con documentación completa	Sin documentación completa	
Acumulado a feb-16	106.288	86.776	45.186	16.083	25.507
mar-16	2.403	2.363	1.492	462	409
abr-16	2.523	2.332	1.743	392	197
may-16	2.460	2.334	1.820	349	165
Total general	113.674	93.805	50.241	17.286	26.278

Descripción de variables:

- ✓ Total citas: citas asignadas en los PAC y call center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por cédula única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas atendidas con documentación completa: el afiliado asiste con documentación completa y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas atendidas sin documentación completa: el afiliado asiste y es visto por el médico laboral. Sin embargo, no se procede a calificar hasta tanto allegue los documentos faltantes.
- ✓ Inasistencia: el afiliado cancela la cita o no asiste. También puede ocurrir que ya se encuentren calificados y/o no se encuentren afiliados a Colpensiones.

8.2.2. Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral

Desde el inicio de las operaciones hasta el 31 de mayo de 2016, se han realizado 50.241 valoraciones médicas laborales de las cuales 49.745 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones, de éstos se han notificado 49.452 para un nivel de cumplimiento del 99%, y 293 se encuentran en proceso de notificación teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de abril (ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2).

**Capítulo 8.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral
Corte a mayo de 2016**

Mes cita	Dictámenes pendientes		Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
	Por proyectar	Por aprobación en auditoría			
Acumulado a feb-16	0	0	45.186	45.155	99%
mar-16	0	0	1.492	1.481	99%
abr-16	1	3	1.739	1.696	98%
may-16	284	208	1.328	1.120	84%
Total general	285	211	49.745	49.452	99%

A continuación, se detalla el estado de los dictámenes pendientes y el tiempo de los mismos desde la fecha de la solicitud. (Ver Capítulo 8.2 – cuadro 3)

**Capítulo 8.2 - Cuadro 3. Dictámenes pendientes por edad de la solicitud
Corte a mayo de 2016**

Edad de la solicitud	Pendientes por proyectar calificación	Pendientes por aprobación en auditoría	Total pendientes
1 mes	284	208	492
2 meses	1	3	4
Total pendientes	285	211	496

Con respecto a los 496 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 211 tienen un proyecto de dictamen y los 285 restantes se encuentran a la espera que el afiliado aporte pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes adicionales solicitados por el médico laboral, para continuar con el trámite de calificación de pérdida de la capacidad laboral, teniendo en cuenta que la aplicación del Manual de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014 exige exámenes específicos fundamentales para la calificación.

8.3. Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez

Conforme lo indica la normatividad⁴⁶, Colpensiones debe asumir los costos de los honorarios de las Juntas Regionales y Nacional, cuando los ciudadanos interponen inconformidades y recursos frente a los dictámenes emitidos en primera oportunidad por Colpensiones, o frente a aquellos emitidos por la EPS o ARL cuando son de origen común, a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. A continuación, se informan los pagos realizados por esta Administradora a las Juntas de Calificación de Invalidez. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1)

⁴⁶ Artículo 42 Ley 100 de 1993.

**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Casos cobrados y honorarios pagados a las Juntas Regionales y Nacional
Corte a mayo de 2016**

Concepto	Casos cobrados	Honorarios pagados
Total honorarios pagados a las Juntas Regionales	16.312	\$ 10.266.890.007
Total honorarios pagados a la Junta Nacional	7.338	\$ 4.624.745.349

Cabe señalar, que así mismo Colpensiones asume los gastos de traslado, valoraciones por especialistas y exámenes complementarios solicitados por las Juntas de Calificación de Invalidez de conformidad con artículo 34 del Decreto 1352 de 2013, en los casos que se requiera. De este modo, desde la entrada en operación hasta el 31 de mayo de 2016, Colpensiones ha pagado 1.037.669.508 por el traslado de 3.332 ciudadanos para ser valorados por las juntas. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 3)

**Capítulo 8.3 - Cuadro 3. Gastos de traslados/reintegros cancelados
Corte a mayo 31 de 2016**

	Gastos de traslado		Reintegros a usuarios		Total gastos traslado a juntas	
	Personas	Valores	Personas	Valores	Personas	Valores
Acumulado mayo-16	2.521	875.609.140	801	162.060.368	3.332	1.037.669.508

9. Notificaciones

9.1. Avances en la notificación de actos administrativos proferidos

Desde la entrada en operación de Colpensiones y con corte al 31 de mayo de 2016, se han proferido 1.353.752⁴⁷ actos administrativos de reconocimiento, de los cuales se han notificado 1.329.702 (98,2%), (ver Capítulo 9 – Cuadro 1).

Capítulo 9.1 - Cuadro 1. Estado de las notificaciones

	Actos administrativos proferidos	Notificados	Pendientes de notificar	% avance
Represa ISS	284.840	284.668	172	100%
Día a día	1.068.912	1.045.034	23.878	98%
Total	1.353.752	1.329.702	24.050	98,2%

En cuanto a las solicitudes radicadas ante Colpensiones, se han notificado 1.045.034 actos administrativos, de los cuales 942.388 (90%) fueron de manera personal, y 102.646 (10%) por aviso; se encuentran en proceso de notificación 23.878 actos administrativos. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2),

**Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de mayo de 2016**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Feb 16	876.677	92.721	969.398
mar-16	20.017	2.730	22.747
abr-16	19.936	5.314	25.250
may-16	25.758	1.881	27.639
Total	942.388	102.646	1.045.034
% Total	90%	10%	100%

Para el mes de abril de 2016, Colpensiones notificó 27.639 actos administrativos de los cuales 25.758 se realizaron de manera personal en los Puntos de Atención Colpensiones, y 1.881 por aviso a través de correspondencia certificada o publicación en la página web de la entidad. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2).

Por otro lado, de los 23.878 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento en proceso de notificación, se encuentran aptos para notificar 23.184 de los cuales 2.891 corresponden a solicitudes pensionales, 11.422 a otras solicitudes y 7.871 a recursos.

Por otra parte, de los 130.205⁴⁸ actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos con corte al 31 de mayo de 2016, se han notificado 125.495 que corresponde al 96%. De acuerdo a la

⁴⁷Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 30 de abril de 2016.

⁴⁸Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, de cumplimiento de sentencias incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 30 de abril de 2016.

distribución mensual, la mayoría de las resoluciones pendientes por notificar fueron proferidas durante los meses de abril y mayo, por lo que se encuentran en proceso de citación o trámite de notificación por aviso. Finalmente de los 119.747 actos administrativos proferidos relacionados con una tutela, han sido notificados 106.425 (88,87%) (Ver Capítulo 9 – Cuadro 3).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales
Corte a 31 de mayo de 2016**

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias
Acumulado feb-16				
A.A. proferidos	335.385	290.378	367.418	116.264
A.A. notificados	335.167	290.068	367.315	116.259
Pendientes	0	0	0	5
Pendientes con orden de No notificación	218	310	103	
mar-16				
A.A. proferidos	4.898	6.699	9.606	3.375
A.A. notificados	4.779	6.387	9.272	3.134
Pendientes	114	305	318	241
Pendientes con orden de No notificación	5	7	16	
abr-16				
A.A. proferidos	5.131	12.730	11.234	5.640
A.A. notificados	4.121	9.021	8.831	4.034
Pendientes	1.005	3.705	2.391	1.606
Pendientes con orden de No notificación	5	4	12	
may-16				
A.A. proferidos	5.672	9.584	10.177	4.926
A.A. notificados	2.895	2.170	5.008	2.068
Pendientes	2.772	7.412	5.162	2.858
Pendientes con orden de No notificación	5	2	7	
Total				
A.A. proferidos	351.086	319.391	398.435	130.205
A.A. notificados	346.962	307.646	390.426	125.495
Pendientes	3.891	11.422	7.871	4.710
Pendientes con orden de No notificación	233	323	138	

De otro lado, de los 23.184 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento pendientes por notificar, 15.346 (66,2%) se encuentran dentro de términos para la notificación, dado que fueron proferidos en el mes de mayo de 2016; por su parte, 7.838 (33,8%) actos administrativos se encuentran fuera de términos, tales casos ya surtieron la etapa de citación y se encuentran en trámite de notificación por aviso. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 3).

Capítulo 9.1 – Cuadro 5. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 31 de mayo de 2016

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
En Término	2.772	7.412	5.162	15.346	66,2%
Total fuera de términos	1.119	4.010	2.709	7.838	33,8%
2 meses	1.005	3.705	2.391	7.101	91%
3 meses	114	305	318	737	9%
Total	3.891	11.422	7.871	23.184	100%
% total fuera de términos	29%	35%	34%	34%	

9.2. Calidad en la notificación

La Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano consciente de la importancia de realizar seguimiento y control sobre el proceso de notificación que se realiza en los Puntos de Atención Colpensiones, inició la construcción de la “Metodología para el análisis y mejora en el proceso de Notificaciones en Colpensiones”. El propósito de este ejercicio es convertirse en un instrumento de control y evaluación permanente de la calidad bajo el principio del mejoramiento continuo que se establece en la NTC GP1000-2009. De esta forma se busca proteger a los ciudadanos de los principales riesgos que se presentan durante el proceso de Notificaciones, buscando así generar una mayor confianza en la Entidad.

La metodología planteada establece que se deben analizar aproximadamente 2.500 casos, lo cual es una muestra estadísticamente representativa del promedio mensual de lo notificado durante tres meses. La periodicidad del análisis y la generación de un informe con los principales resultados será semestral; las actividades planteadas son: (i) Selección de muestra (ii) monitoreo, tabulación y análisis de la información, socialización de los resultados, (iv) determinar planes de acción en cuanto a las oportunidades de mejoras identificadas; en el siguiente informe serán presentados los avances en cuanto a este ejercicio.

10. PQRS

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

10.1. Estado de avance de las PQRS

Colpensiones ha resuelto el 98,6 % de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 22.447 con corte a 31 de mayo de 2016, lo que representa una disminución de 38,6 % frente a igual mes de 2015 cuando se reportaron 36.531 PQRS pendientes. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013⁴⁹, fecha de inicio del plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y a corte de 31 de mayo de 2016, esa represa se ha reducido en un 71,8%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 33.914 PQRS se han respondido de manera parcial⁵⁰, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales. En ese sentido, el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 56.361⁵¹, dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que, para enero de 2015, la entidad presentaba un total de 108.022 PQRS por resolver de fondo. (Ver Capítulo 10.1 - cuadro 1)

**Capítulo 10.1 - Cuadro 1. Estado de las PQRS
Acumulado Corte a 31 de mayo de 2016**

	Radicadas	Atendidas	Con respuesta parcial	Por atender	Total pendientes
PQRS	1.640.772	1.618.325	33.914	22.447	56.361

En el cuadro 2 de esta sección, se presenta la evolución de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante mayo de 2016, la entidad recibió 25.790 nuevas solicitudes, de las cuales, 22.456 (87,1 %) fueron peticiones y 3.151 (12,2 %) reclamos, y logró atender 30.324 PQRS, con lo cual a la fecha tiene por atender 22.447 PQRS. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 2).

⁴⁹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 130.

⁵⁰ 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, también 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 IP5, página 132).

⁵¹ 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 de 2013, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

Capítulo 10.1 - Cuadro 2. Avance en la atención de PQRS por tipo corte a mayo de 2016

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	TOTAL
Acumulado mayo-16							
Recibidos	6.533	1.416.491	1.173	209.380	5.571	1.624	1.640.772
Contestados	6.532	1.401.937	1.171	201.628	5.434	1.623	1.618.325
may-16							
Recibidos	77	22.456	4	3.151	55	47	25.790
Contestados	78	25.035	4	5.056	105	46	30.324
Pendientes	1	14.554	2	7.752	137	1	22.447
Pendientes con respuesta parcial		30.363		3.491	60		33.914

Por otra parte, el cuadro 3 relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 22.447 PQRS pendientes a 31 de mayo de 2016, el 71,7 % se encuentran vencidas, lo que corresponde a 16.084 PQRS. (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 442 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, entre las cuales hay 301 PQRS que corresponden a solicitudes relacionadas con el área de nómina y 96 que se refieren al cumplimiento de sentencias judiciales (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3). Es preciso anotar, que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

Capítulo 10.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento corte a 31 de mayo de 2016

Trámites vencidos	PQRS
< 1 mes	4.661
1 mes	2.757
2 meses	2.173
3 meses	1.546
4 meses	564
5 meses	605
6 meses	535
7 meses	385
8 meses	395
9 meses	375
10 meses	292
11 meses	304
12 meses	271
13 meses	234
14 meses	218
15 meses	227
16 meses	100
>16 meses	442
Total	16.084

A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 31 de mayo de

2016. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

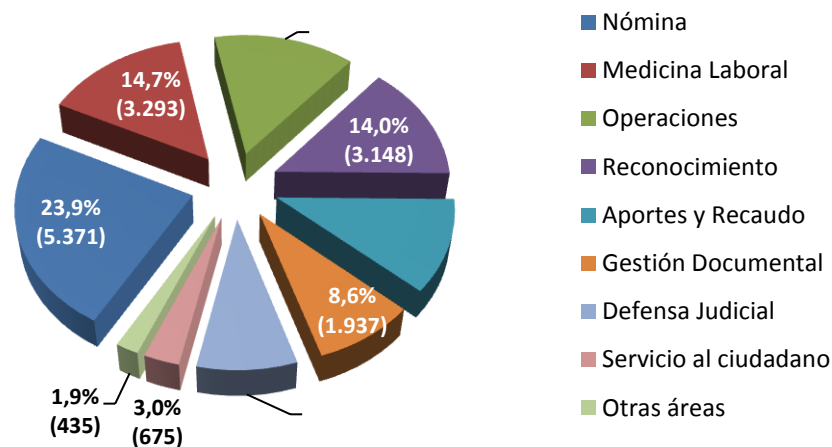
**Capítulo 10.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área
Corte a mayo de 2016**

Áreas	Acumulado may-16			Gestión marzo de 2016		Gestión abril de 2016		Gestión mayo de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	16.249	12.956	3.293	742	384	822	585	793	1242
Nómina	90.853	85.482	5.371	1.254	797	1.566	2.255	1.559	1.450
Reconocimiento	287.524	284.376	3.148	3.798	4.343	4.330	4.737	3.661	4.364
Total VP. Beneficios y Prestaciones	394.626	382.814	11.812	5.794	5.524	6.718	7.577	6.013	7.056
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	140.913	139.035	1.878	2.295	1.613	2.584	1.809	1.874	2.782
Doctrina	2.924	2.919	5	4	12	7	1	6	7
Secretaría General	75	75	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Jurídica	143.912	142.029	1.883	2.299	1.625	2.591	1.810	1.880	2.789
VP. Administrativa									
Gestión documental	96.509	94.572	1.937	3.188	2.965	3.639	3.476	3.307	2.648
Total VP. Administrativa	96.509	94.572	1.937	3.188	2.965	3.639	3.476	3.307	2.648
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	81.395	78.203	3.192	2.568	749	2.970	3.527	3.035	5.297
Total VP. Operaciones y Tecnología	81.395	78.203	3.192	2.568	749	2.970	3.527	3.035	5.297
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.899	28.882	17	49	44	57	64	50	49
Servicio al ciudadano	808.712	808.026	686	11.439	11.334	10.427	10.653	9.894	10.103
Red y canales alternos	839	814	25	19	14	37	8	28	59
Total VP. Servicio al Ciudadano	838.450	837.722	728	11.507	11.392	10.521	10.725	9.972	10.211
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	69.582	67.064	2.518	1.990	2.047	1.777	3.363	1.336	2.026
Cobro	2.581	2.294	287	154	129	126	74	98	118
Ingresos y egresos	9.713	9.648	65	114	160	121	117	99	118
Total VP. Finanzas e Inversiones	81.876	79.006	2.870	2.258	2.336	2.024	3.554	1.533	2.262
VP. Comercial									
Gestión Comercial	3.214	3.208	6	31	30	49	49	44	53
Total VP. Comercial	3.214	3.208	6	31	30	49	49	44	53

Áreas	Acumulado may-16			Gestión marzo de 2016		Gestión abril de 2016		Gestión mayo de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	22	21	1	0	0	0	0	1	0
Total VP. Planeación	22	21	1	0	0	0	0	1	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	768	750	18	5	20	1	17	5	8
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	768	750	18	5	20	1	17	5	8
Total	1.640.772	1.618.325	22.447	27.650	24.641	28.513	30.735	25.790	30.324

En el gráfico 1, se presenta la distribución por área de las 22.447 PQRS pendientes a 31 de mayo de 2016 (ver Capítulo 10.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 10.1 -Gráfico 1. PQRS pendientes de respuesta por área
Corte a 31 de mayo de 2016**



Según el cuadro 4, el mayor volumen de solicitudes pendientes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que recoge las áreas de medicina laboral, reconocimiento y nómina, con un total de 11.812 PQRS, que corresponde al 52,6 % del total de pendientes, seguido por la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología con 3.192 casos por resolver que representan el 14,2 % (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

Adicionalmente, se reportan los resultados discriminados por vicepresidencia. Al respecto, es preciso indicar que la entidad concentró sus esfuerzos en la evacuación de casos con mayor edad de radicación, resultado que se espera ver reflejado en los próximos meses.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Para mayo de 2016, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones presenta 11.812 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 23,0 % respecto al mismo mes del año anterior, cuando se registraron 15.352 PQRS pendientes.

En ese sentido, la Gerencia de Reconocimiento reporta una disminución de 56,0% en sus PQRS pendientes, al pasar de 7.147 en mayo de 2015 a 3.148 PQRS un año después. Así mismo, la Gerencia de Nómina reporta una repesa de 5.371 casos, volumen que ha disminuido en un 20,1 % si se compara con las 6.722 PQRS de mayo de 2015. No obstante, esta disminución en el área, actualmente hay 4.273 PQRS vencidas (82,2 %), razón por la cual, nómina ha diseñado una estrategia de evacuación para reducir el número de casos pendientes por respuesta. Por último, el área de medicina laboral, a diferencia de nómina y reconocimiento, aumenta su repesa de 1.483 a 3.293 PQRS en mayo de 2016, lo que equivale a un incremento anual de 122,0 %. Sin embargo, en mayo de 2016, el área desarrolló un plan de evacuación que consistió en incrementar la producción diaria delegando temporalmente a funcionarios adicionales para el desarrollo de actividades de proyección y revisión de casos que permitirán evidenciar un avance significativo en los próximos meses del año.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General reportó en el IP 23⁵² un total de 9.050 PQRS pendientes de respuesta y a corte de mayo de 2016 este volumen se ha disminuido a 1.883, lo que corresponde a una reducción de 79,0 %. Ahora bien, este resultado se debe en gran medida a que la Gerencia de Defensa Judicial redujo en el último año sus PQRS pendientes de respuesta en un 79,2 %, pasando de 9.011 casos en mayo de 2015, a 1.878 en el mismo mes un año después, de las cuales 1.316 se encuentran fuera de los términos legales (70,0 %).

iii. Vicepresidencia Administrativa

La estrategia de evacuación aplicada por la Gerencia de Gestión Documental permitió disminuir la repesa en 22,4 % de forma progresiva en un año. En mayo de 2015 la cifra era de 2.497 PQRS, y con corte a 31 de mayo de 2016 cuenta con 1.937 casos pendientes, lo que representa una reducción total de 83,4 % teniendo en cuenta que, en el mismo mes de 2014, el área reportó una repesa de 11.676 PQRS.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

En el IP23⁵³ la gerencia de Operaciones reportó una repesa de 3.365 PQRS. Con corte a 31 de mayo de 2016, tiene 3.192 PQRS abiertas, de las cuales 1.699 se encuentran vencidas (53,2 %). Ahora bien, a pesar de que la capacidad operativa del área es inferior al volumen de solicitudes, es preciso indicar que desde abril se están tomando las medidas correspondientes para incrementar el volumen de casos a evacuar, como en efecto sucedió durante el mes reportado en este informe, pasando de 748 PQRS resueltas en marzo de 2016 a 5.296 en mayo del mismo año.

⁵² Ídem.

⁵³ Ver IP22, sección 6.8.2, página 81.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 728 PQRS abiertas a 31 de mayo de 2016. En este sentido, las PQRS de la Gerencia de Red y Canales presentan una disminución de 21,9 % si se compara las 25 PQRS de mayo de 2015 respecto al mismo mes del año anterior, cuando se reportaron 32 casos pendientes. Por su parte, la Gerencia de Servicio al Ciudadano ha disminuido su repesa en un 62,5 %, pasando de 1.828 PQRS en mayo de 2015 a 686 un año después, gracias a una estrategia de descongestión llevada a cabo durante los últimos ocho meses. Por otra parte, la Gerencia de Atención al Afiliado, reportó en mayo de 2015, 18 PQRS sin respuesta y para ese mismo periodo del año 2016 la cifra fue de 17 solicitudes abiertas.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con corte a 31 de mayo 2015 tenía un total de 4.350 solicitudes abiertas; un año después, la cifra ha disminuido en 34,0 % ubicándose en 2.870 PQRS pendientes de respuesta.

Al respecto, es preciso aclarar que la gestión de la Gerencia de Aportes y Recaudo fue primordial para lograr este resultado, toda vez que en el mes de marzo de 2016 reportó una repesa de 4.798 PQRS abiertas y dos meses después registró un total de 2.518 casos pendientes de respuesta. Por otro lado, la Gerencia de Cobro sigue presentando un incremento sostenido en su repesa llegando a 287 solicitudes abiertas de las cuales 226 se encuentran vencidas (78,7 %).

10.2. Calidad en el proceso de atención de PQRS

Dentro de las acciones de calidad adelantadas en mayo, se analizaron las sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el 2015, ya que estas son el mecanismo por el cual, los usuarios señalan posibles formas de mejorar el servicio, los procesos y/o trámites en la entidad, y podrían ser consideradas como insumos para fortalecer, innovar y/o complementar los servicios de Colpensiones.

Algunas de las propuestas identificadas son la implementación de Digiturnos, la mejora en la asesoría y/o información acerca de los requisitos para trámites y la instalación de dispensadores de agua y/o tinto entre otras. En este sentido, los resultados fueron socializados con las gerencias a fin de evaluar la pertinencia de su implementación o el fortalecimiento de las acciones ya desarrolladas.

10.3. Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS

Uno de los planes definidos para la evacuación de casos de alta complejidad es el “Plan de Evacuación Prioritario para Otras Áreas (PEPOA)” iniciado el 9 de marzo de 2016, el cual constituye una estrategia para conciliar entre áreas y evacuar los casos de competencia compartida. Es importante aclarar, que el plan pretende solucionar todos los casos con dificultades para determinar la competencia, pero prioriza aquellas PQRS vencidas de vigencias anteriores. En el cuadro 5 de la presente sección, se puede observar que de los 1.642 casos con los que inició el plan, se ha conciliado el 100,0 % y se encuentra contestado el 74,5 % que corresponde a 1.223 PQRS a corte de 31 de abril de 2016 (ver Capítulo 10.3 - Cuadro 1).

**Capítulo 10.3 - Cuadro 5. Resultados consolidados PEPOA
Corte a mayo de 2016**

Total inicial PQRS	Total conciliado	% conciliado	Total PQRS cerradas	% cerradas	Total PQRS abiertas	% abiertas
1.642	1.642	100,0%	1.223	74,5%	419	25,5%

Con esta estrategia, se busca además de disminuir el volumen de casos represados, identificar temas de alta complejidad que requieran escalarse a la alta dirección para la toma de decisiones.

11. Indicadores

En esta sección se da alcance a la orden décimo cuarta proferida por H. Corte mediante la Sentencia T-774 de 2015. Para ello se presentan dos subsecciones, la primera expone los elementos conceptuales y técnicos que soportan la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones desarrollada hasta el momento por la entidad según las orientaciones brindadas por H. Corte; la segunda subsección aborda los contenidos de la orden décimo cuarta detalladamente con base en lo cual se informan los avances logrados y las acciones a desarrollar con el propósito de dar cumplimiento a la misma.

11.1. Contexto de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones

La Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones fue inaugurada en agosto de 2013 en atención a lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 182 de 2013. Fundamentalmente lo que la H. Corte sugirió fue incluir en los informes periódicos mensuales (IP) indicadores que “visibilicen los resultados obtenidos en el periodo evaluado”, los cuales “deben permitir, entre otros aspectos, (i) medir la eficiencia y los efectos concretos de los esfuerzos realizados; (ii) comparar entre el estado de cosas existente en el punto de partida (parámetros de referencia, incluye la situación de la represa inicial y periódica, anterior al cohorte evaluado) y el punto de llegada, al final de cada ejercicio (logros materializados); (iii) comprobar los avances en relación con los grupos preferentes y, en su debido momento, del agregado no prioritario; (iv) evaluar el aumento en la calidad y cantidad de respuestas prestacionales e; (v) identificar las metas incumplidas y las tareas pendientes”⁵⁴.

Así mismo, al respecto la H. Corte planteó consultar el “Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos”, de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (2006), y el texto de Curtis Christian (2010) “Apuntes sobre la elaboración y utilización de indicadores en materia de derechos económicos, sociales y culturales”. Estos documentos determinan unos lineamientos metodológicos para la formulación de indicadores cuantitativos sobre asuntos cualitativos, los cuales se pueden comprender de la siguiente manera:

1. El propósito fundamental de establecer indicadores es poder medir el compromiso de las entidades con respecto al cumplimiento de sus funciones, los esfuerzos emprendidos para ello, y los resultados de esos esfuerzos en el tiempo.
2. Es imprescindible contar con un fundamento teórico que permita definir los indicadores pertinentes con respecto a la temática central, y válidos para el contexto en el que se aplican.
3. Los indicadores deben definirse explícitamente y con precisión.
4. Ser fiables, es decir, fundamentarse en información objetiva y en mecanismos metodológicos aceptables para la recopilación y la presentación de datos.
5. Deben además ser en lo posible pocos, simples y oportunos, de manera que permitan la comparación y los cambios en el espacio y en el tiempo.

⁵⁴ Ver numeral 25, Auto 182 de 2013 de la H. Corte Constitucional, página 14.

6. Deben ajustarse a las normas estadísticas internacionales y de investigación social.

7. Deben permitir su desagregación.

De esta manera con el propósito de atender los lineamientos señalados fue planteado el diseño e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, siendo su objetivo la medición ordenada y permanente de aspectos institucionales clave de la entidad, de modo que la información generada contribuya a la toma de decisiones gerenciales que redunden en la efectividad del servicio y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos usuarios de la Administradora.

En esa línea la Estrategia de Seguimiento se soporta en el enfoque del paradigma de la Nueva Gerencia Pública (New Public Management) que se define como un marco conceptual que plantea “una visión más económica y gerencial de la administración gubernamental”⁵⁵, y que se instrumentaliza mediante la gestión pública orientada a resultados. Esta se comprende como una corriente técnica que hace énfasis en la medición de los resultados de la gestión, en términos de logro de objetivos y metas, mediante instrumentos de verificación y priorización de avances en cuanto al grado y porcentaje de resultados alcanzados en pro de beneficios para las poblaciones objetivo (Moore, 1995).

En este contexto fueron planteados tres principios técnicos como orientadores de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, buscando que esta iniciativa se acoplara de manera permanente a la entidad; los principios definidos fueron los siguientes⁵⁶:

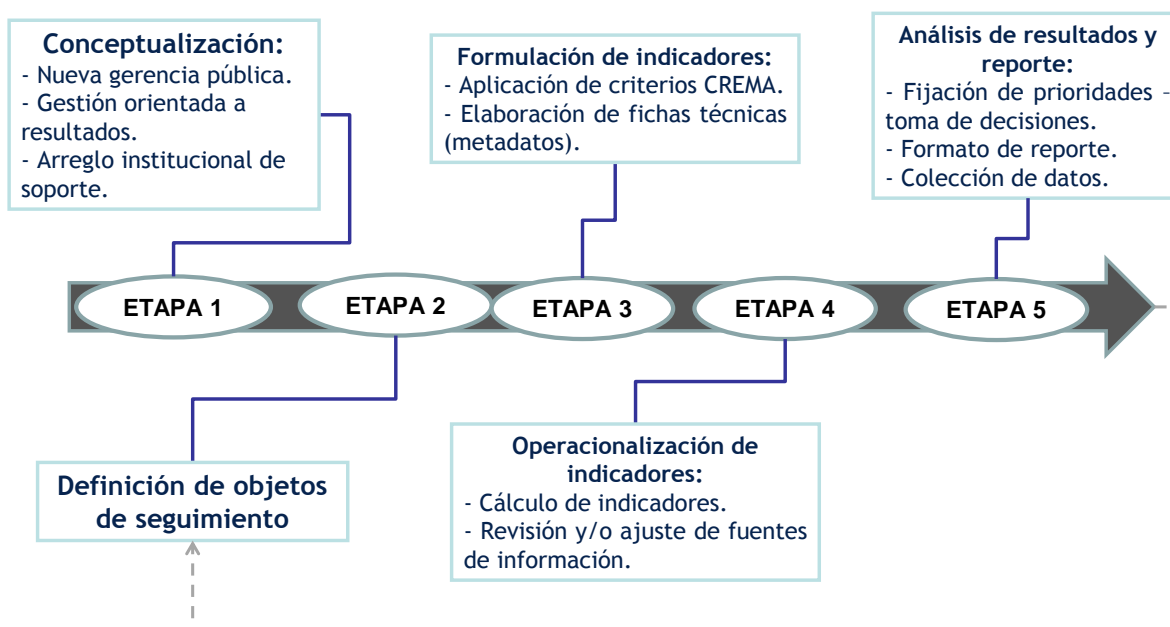
- (i) **Gerenciamiento:** en el marco de la Estrategia se promueve la medición de asuntos clave de la institución -más que su calificación- los cuales dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) que entrega la entidad, y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-).
- (ii) **Gradualidad:** la Estrategia se desarrolla de acuerdo con la 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) **Institucionalidad:** la Estrategia corresponde integralmente a la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; si bien su primer usuario es la organización, se trata de que la información generada facilite el cumplimiento de la misión de Colpensiones que se alinea con contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Esta Estrategia ha sido estructurada de manera sistemática, proyectando asegurar desde el principio la contribución de la iniciativa a la organización; en esa orientación han sido contempladas cinco etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia se muestran a continuación:

⁵⁵ Ormond, D. y Löffler, E. (1999). Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar? Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 13.

⁵⁶ Ahora bien, para efectos de la construcción la Estrategia de seguimiento tales principios han sido aplicados, e incluso complementados con metodologías de medición de la gestión pública desarrolladas desde el Gobierno Nacional, así como prácticas internacionales probadas en países de la región; en especial para la formulación de indicadores se aplican los denominados criterios CREMA del Banco Mundial.

Capítulo 11 – Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones



Fuente: Adaptado de Kusek y Rist, Banco Mundial (2004). Colpensiones, Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, septiembre de 2013.

La conceptualización de la Estrategia (etapa 1) implica la definición de un marco conceptual y técnico como soporte de la iniciativa que permite concretar su alcance, según lo planteado previamente; la definición de objetos de seguimiento (etapa 2), por su parte consiste en la identificación de las categorías que albergan asuntos principales de la organización, en este caso reconocimiento de prestaciones económicas, sentencias, tutelas, historia laboral y PQRS, alrededor de los cuales se generan indicadores que facilitan establecer el nivel de avance o comportamiento en el tiempo. La formulación de indicadores (etapa 3), contempla la elaboración de una ficha técnica que incluye los metadatos de cada uno de los indicadores, lo cual conlleva tanto la operacionalización de los mismos (etapa 4), es decir su cálculo, como el análisis de los resultados arrojados (etapa 5). Las etapas anteriores se encuentran documentadas, incluyendo los datos levantados de acuerdo con la periodicidad definida en las fichas técnicas.

En la práctica, el diseño y puesta en operación de la Estrategia se efectuó mediante el desarrollo de una primera generación de indicadores de seguimiento, los cuales dieron cuenta del estado del arte (línea de base) y del avance de asuntos institucionales clave de Colpensiones, desde una perspectiva no solo de su gestión interna, sino de su producción (*outputs*) y efectos (*outcomes*) sobre sus usuarios. Posteriormente, de manera gradual, fueron incorporados nuevos objetos de seguimiento e indicadores, mientras otros han sido ajustados (calibrados) o dados de baja; lo anterior ha sido documentado e informado de manera oportuna a la H.Corte mediante los informes periódicos (IP).

Es importante señalar que con base en el fundamento jurídico No. 11 del Auto 259 de agosto de 2014 proferido por la H. Corte, se llevaron a cabo mesas de trabajo con la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo a quienes se presentó detalladamente entre septiembre y octubre de dicho año la metodología de la Estrategia de Seguimiento, y los indicadores formulados y calculados. Resultado de este trabajo fueron incorporados en el mes de febrero de 2015 indicadores complementarios, e integrados aspectos técnicos clave como nuevas desagregaciones y cálculos de las vigencias previas (2013 - 2014).

Actualmente la Estrategia de Seguimiento cuenta con cinco objetos de seguimiento y 20 indicadores disponibles, los cuales se detallan en el siguiente numeral. Cabe mencionar que la Estrategia de Seguimiento ha sido desarrollada de manera concertada con los niveles directivos y técnicos de Colpensiones desde la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos de la entidad.

11.2. Avances y acciones por desarrollar frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015

La Estrategia de Seguimiento, bajo el principio de institucionalidad, ha sido integrada desde su creación en agosto de 2013 en Colpensiones como soporte de los reportes solicitados por la propia H. Corte y los diferentes entes de control, sin embargo se trata también de un ejercicio que ha permitido detectar prácticas adecuadas (buenas prácticas) frente a los asuntos institucionales clave que son objeto de seguimiento, así como asuntos susceptibles de ser optimizados (aspectos por mejorar) de cara a cumplir con la misión institucional en cuanto a la administración del Régimen de Prima Media.

En esa línea, y dado lo requerido por la H. Corte Constitucional en la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015, se informa en seguida los avances correspondientes practicados y las acciones por realizar de manera detallada, para ello se divide la orden en dos partes.

En la primera parte la H. Corte ordena a Colpensiones “que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental que refleje la oportunidad y calidad del proceso de (i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; (ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; (iii) notificación de actos administrativos prestacionales; (iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; (v) corrección y completitud de la historia laboral; (vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral; y (vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas”.

i. Al respecto del *sistema permanente de indicadores*, Colpensiones ha desarrollado una aplicación tecnológica como soporte de la Estrategia de Seguimiento. Tal aplicación, en línea con lo informado a la H.Corte desde el IP21 correspondiente a abril de 2015, ha surtido las fases de diseño y pruebas; actualmente se encuentra en fase de producción, etapa la que se ingresa la información de los indicadores disponibles y se capacita a cada uno de los responsables institucionales de diligenciar los indicadores, lo anterior contando con el pleno acompañamiento del equipo de Presidencia y en coordinación con el equipo técnico de profesionales designado de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.

En ese sentido, la Administradora contará para septiembre de 2016 con un sistema permanente de indicadores en su portal de internet basado en la aplicación tecnológica mencionada. Cabe decir que los resultados de los indicadores disponibles que vienen siendo reportados como Anexo a los diferentes IP

presentados a la H. Corte, han sido publicados desde julio de 2014 en la página web de la entidad⁵⁷. Cada uno de los indicadores publicados incluye la ficha técnica del mismo, los resultados más recientes graficados y un breve análisis de su comportamiento; esta información se encuentra dispuesta para ser consultada y descargada por cualquier ciudadano en la página web www.colpensiones.gov.co, siguiendo la ruta:

1. NUESTRA ENTIDAD – Estrategia de seguimiento (indicadores) -

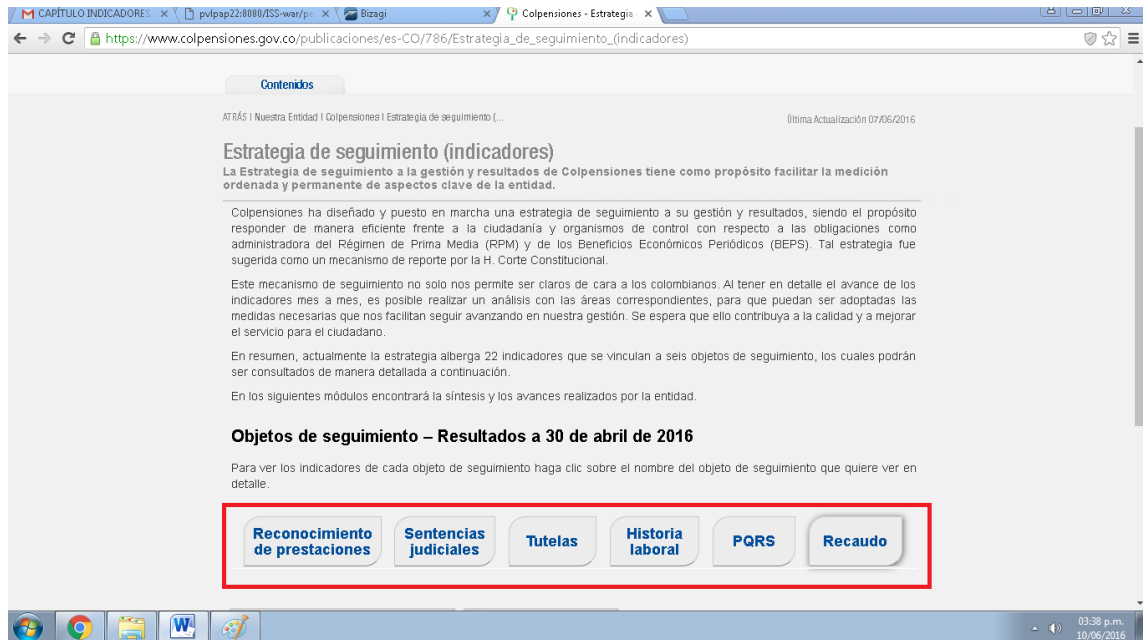


The screenshot shows the website www.colpensiones.gov.co with the following layout:

- Header:** Logo of Colpensiones and the slogan "Ven por tu futuro". Navigation links for "Preguntas frecuentes", "Glosario", "Intranet", and "Seleccionar idioma".
- Navigation Menu:** "NUESTRA ENTIDAD", "AFILIADOS", "EMPLEADOR", "PENSIONADO". A search bar is also present.
- Main Content Area:**
 - Left Sidebar (NUESTRA ENTIDAD):**
 - Colpensiones
 - ¿Quiénes Somos?
 - Marco Estratégico
 - Nuestro Equipo
 - Normativa
 - Contratación
 - Información Financiera
 - Trabaja con nosotros
 - Hoja de Vida Aspirantes
 - Directorio de Agrupaciones y grupos de interés
 - Protección de datos personales
 - Plan de Acción 2013 - Autos de la Corte Constitucional
 - Atención al ciudadano
 - Estrategia de seguimiento (indicadores)
 - Edictos de servidores públicos
 - Carta de trato digno al ciudadano
 - Center:** "Nuestra Entidad" with a photo of staff and a "de su" label.
 - Right:** A large banner with the text: "Colpensiones agiliza trámites pensionales y/o cumplimiento fallos judiciales a personas que padezcan **enfermedades catastróficas** y de alto costo". Below it is a button "Ampliar información".
- Footer/Bottom Section:**
 - Secciones de interés:**
 - Actualización de datos en línea
 - Resoluciones de reconocimiento
 - Contratación
 - Colombia Compra
 - Historia Laboral
 - Certificado de afiliación
 - Navigation:** "TRÁMITES", "CANALES", "EDUCACIÓN", "NOTICIAS", "ANTIFRAUDE".
 - Image Sliders:** "TRÁMITES", "PORTAL EMPLEADOR", "PROGRAMA".

⁵⁷ El link para la consulta de los resultados de los indicadores es: [http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_\(indicadores\)](http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia_de_seguimiento_(indicadores))

2. Objetos de seguimiento – Resultados a ...









Objetos de seguimiento – Resultados a 30 de abril de 2016

Para ver los indicadores de cada objeto de seguimiento haga clic sobre el nombre del objeto de seguimiento que quiere ver en detalle.

Reconocimiento de prestaciones Sentencias judiciales Tutelas Historia laboral PQRS Recaudo

3. Pulsar sobre el nombre del objeto de seguimiento que quiere ver en detalle



INDICADOR	RESUMEN DE AVANCE	GRÁFICA	INDICADOR DETALLADO
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	- Desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 1'532.411 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, 347 mil provinieron del ISS en liquidación. - A 30 de abril de 2016 Colpensiones ha atendido 1'478.850 solicitudes de reconocimiento de prestaciones.		
Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.	- Colpensiones ha resuelto el 99,49% de las solicitudes de reconocimiento que han cumplido el término legal para su atención.		
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos positivos.	- Entre enero de 2015 y abril de 2016, Colpensiones ha concedido 175.195 prestaciones económicas de primera vez, ello corresponde al 66,17% de las solicitudes decididas de primera vez en ese periodo. - El 78,74% de las decisiones preferidas durante el mes de abril de 2016 sobre solicitudes de primera vez, concedieron la prestación.		
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	- Colpensiones ha notificado el 99,54% de los actos administrativos preferidos hasta el 31 de marzo de 2016 (1'293.212 decisiones) - El 75,64% de las decisiones de reconocimiento preferidas en el mes de marzo de 2016, fueron notificadas oportunamente.		

ii. Frente al *enfoque de derecho fundamental* de dicho sistema, es preciso señalar que el soporte conceptual expuesto previamente parte de comprender la función de seguimiento como un asunto inherente a la gestión de las entidades, las cuales, en el caso de lo público, contribuyen en la garantía de

los derechos de los ciudadanos, tal como ocurre en el planteamiento misional de Colpensiones. Ahora bien, de acuerdo con el Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos que sugirió la H. Corte consultar, “el objetivo fundamental de la evaluación del ejercicio de los derechos humanos (y su valor añadido) es medir el esfuerzo que la entidad encargada hace para cumplir sus obligaciones -independientemente de si está encaminado a promover o proteger un derecho”⁵⁸.

Lo anterior permite establecer que el enfoque conceptual de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones puede ser optimizado con el enfoque de derechos, dado que no son contradictorios sino por el contrario complementarios. En esa orientación, las desagregaciones de los indicadores actuales y la propuesta de nuevas desagregaciones de éstos solicitadas por H. Corte, va en la línea de levantar información relacionada con las condiciones propias de los ciudadanos de modo que pueda medirse la contribución de la entidad a la garantía de los derechos de sus usuarios.

Se propone, en este sentido, hacer una nueva revisión a la literatura en materia de derechos de tal manera que el marco conceptual y los instrumentos técnicos de la Estrategia de Seguimiento, aseguren la inclusión de aspectos sustanciales de dicho enfoque; los avances de este tema serán informado a la H. Corte en el siguiente informe trimestral.

iii. Sobre la oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; iii) notificación de actos administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral y vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas, debe considerarse que Colpensiones cuenta actualmente con una batería de 20 indicadores disponibles asociados cinco objetos de seguimiento, los cuales se presentan en el siguiente cuadro (ver Capítulo 11 – Cuadro 1):

⁵⁸NACIONES UNIDAS (2006). Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones – mayo de 2016

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

Fuente: Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, mayo de 2016.

Así las cosas, los temas planteados por la H. Corte sobre resolución de solicitudes de prestaciones económicas y notificación de actos administrativos prestacionales, tienen asociados indicadores disponibles que develan el nivel de oportunidad del cumplimiento y aproximaciones de la calidad del mismo, sin embargo serán objeto de revisión y ajuste de ser necesario de acuerdo con las desagregaciones requeridas por la H. Corte.

Colpensiones frente a los otros asuntos solicitados por la H. Corte, es decir cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; pago efectivo de prestaciones económicas; corrección y completitud de las historias laborales; calificación de pérdida de capacidad laboral; y requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas, viene adelantando la formulación de nuevos indicadores; a continuación se presentan los principales avance en esta materia:

a. Cumplimiento de fallos de tutelas, ordinarios y contenciosos administrativos

Frente al particular es importante informar a la H. Corte que Colpensiones cuenta, por una parte con dos indicadores que miden el nivel de atención de las acciones de tutela notificadas a la entidad, cuyos resultados han sido reportados periódicamente desde el IP3. Y por otra parte, Colpensiones cuenta también con cinco indicadores de sentencias, que han venido dando cuenta del cumplimiento de los fallos ordinarios y contenciosos administrativos, considerando todas las etapas del proceso, desde la identificación de las sentencias hasta la notificación del acto administrativo que da cumplimiento y el respectivo ingreso en nómina.

No obstante, se ha considerado apropiado crear un indicador adicional denominado “(%) cumplimiento de fallos judiciales”, el cual dará cuenta de los fallos en contra de Colpensiones en firme que han sido cumplidos. Este indicador se encuentra en la etapa de validación de información para proceder a efectuar los primeros cálculos. Se proyecta tener para próximo informe el indicador formulado y el primer cálculo.

b. Pago efectivo de prestaciones económicas

En el mismo sentido, Colpensiones ha venido reportando dos indicadores que muestran los avances de la entidad frente al cumplimiento del ingreso a nómina de las prestaciones económicas reconocidas: i. “(%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas que deben ingresar a la nómina, efectivamente ingresados”, y ii. “(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente ingresados”, los cuales se han venido reportando periódicamente a la H. Corte Constitucional.

De este modo, Colpensiones ha mostrado los avances en la gestión del ingreso a la nómina de las prestaciones económicas reconocidas, siendo éste un asunto que se encuentra bajo su control. Ahora bien, el pago efectivo es un aspecto que va más allá del control de Colpensiones en la medida en que involucra a terceros, como los bancos y los mismos pensionados. Sin embargo, se ha considerado pertinente formular indicadores de giro y de pago, por cuanto éstos podrían aportar información útil para evaluar el resultado mismo de la gestión, indicando cómo la entidad puede contribuir a garantizar el goce efectivo de derechos por parte de los ciudadanos.

Colpensiones, en este sentido, se encuentra en proceso de generación y validación de información, a partir de la cual se espera avanzar en la formulación de dos indicadores: i. (%) Giro efectivo de prestaciones económicas reconocidas de primera vez; y ii. (%) Pago efectivo de prestaciones económicas reconocidas de primera vez. En el próximo informe se presentará los avances en esta materia.

c. Corrección y completitud de las historias laborales

En cuanto a las historias laborales, Colpensiones cuenta con cuatro indicadores de corrección de las historias laborales, y se encuentra en proceso de formulación de indicadores de completitud de éstas para dar cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte. En esa línea, se ha iniciado el análisis con el área correspondiente de modo que pueda plantearse una medición que sirva para estimar tal completitud; en el próximo informe se presentará los avances en esta materia.

d. Calificación de pérdida de capacidad laboral

En cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en cuanto a la formulación del indicador de pérdida de capacidad laboral, Colpensiones ha considerado necesario crear un nuevo objeto de seguimiento denominado como Medicina Laboral. Este objeto agrupará indicadores que permitan un seguimiento integral al proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral en cuanto a la efectividad, la oportunidad y la calidad.

En este sentido, y atendiendo al principio de gradualidad, se han planteado por ahora cuatro iniciativas de indicadores, los cuales se encuentran en etapa de validación de información y generación de los primeros cálculos; los nombres de las iniciativas de indicadores propuestos son:

- i. (%) Valoraciones médicas realizadas
- ii. (%) Dictámenes de PCL notificados
- iii. (%) Proyectos de dictamen devueltos por auditoría
- iv. (%) Inconformidades interpuestas frente a los dictámenes de PCL

En el próximo informe se presentarán los avances al respecto de las posibilidades de cálculo de estas iniciativas, así como otros posibles indicadores que gradualmente podrían ser incorporados.

e. Requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas

Sobre el particular se informa a la H. Corte que Colpensiones ha venido realizando la gestión necesaria para efectuar el cobro de los aportes no pagados. Una parte de esta gestión es la identificación de la deuda y el respectivo requerimiento a las personas naturales y/o jurídicas, otra parte es la depuración y determinación de la deuda real, la cual tiene una alta complejidad, y otro aspecto es el cobro persuasivo y coactivo de esas cotizaciones insolutas.

En cuanto a la formulación de indicadores sobre esta materia, se ha trabajado primero en la comprensión del proceso y de su complejidad para poder hacer la mejor traducción a indicadores de seguimiento. Se avanza de esta manera en el estudio de tres posibles indicadores, uno frente a cada fase de la gestión: i. requerimientos a personas naturales y jurídicas; ii. Depuración y determinación de la deuda; y iii. Cobro de cotizaciones no pagadas. En el siguiente informe se reportarán los avances en esta materia, se proyecta para entonces tener los primeros indicadores formulados.

En la segunda parte de la orden décimo cuarta la H. Corte señala:

En el cumplimiento de esta orden Colpensiones seguirá las siguientes pautas:

a) Aplicará los principios de pertinencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, claridad, oportunidad, transparencia, calidad, publicidad, contradicción, actualidad, trato preferente e incluyente de sectores marginados y participación ciudadana más amplia posible.

Al respecto Colpensiones realizará un balance tanto de los principios del marco conceptual de la Estrategia de Seguimiento y los criterios con los cuales se han formulado los indicadores (Criterios CREMA del Banco Mundial), frente a los principios planteados por la H. Corte de modo que pueda detectar cuáles son necesarios acoger y adaptar al desarrollo del ejercicio de seguimiento; dicho balance será presentado en el siguiente informe trimestral la H. Corte.

b) Los indicadores abarcarán todas las prestaciones económicas consagradas en el régimen de prima media. La entidad considerará la adaptación con carácter permanente de las pautas de seguimiento desarrolladas en el marco del estado de cosas inconstitucional verificado a partir de la adopción del Auto 110 de 2013.

Si bien el objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas busca dar cuenta mediante los indicadores propuestos del cumplimiento de las prestaciones económicas a cargo de la entidad, será efectuada una revisión de los mismos, especialmente en lo concerniente a las desagregaciones planteadas actualmente de manera que pueda señalarse la manera en que se cubren todas las prestaciones consagradas en el régimen de prima media. El análisis sobre este particular será presentado en el siguiente informe trimestral a la H. Corte.

c) Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes.

Actualmente los indicadores vinculados a la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones incluyen diferentes tipos de desagregaciones de acuerdo con la pertinencia técnica de cada uno de ellos; tales desagregaciones son:

- Reconocimiento de prestaciones económicas: solicitudes pensionales/otras solicitudes
- Sentencias: a. entregadas por ISS b. Colpensiones c. PQRS d. Halladas en expedientes ISS.
- Historia laboral: a. Reconocimiento, b. BEPS, c. ciudadanos, d. PQRS, e. tutelas y f. correspondencia.
- Reiteración de corrección de historia laboral: a. Masivo b. De fondo.
- PQRS: a. peticiones, b. quejas, c. reclamos, d. sugerencias, e. felicitaciones.

Frente a los solicitado por la H. Corte en cuanto a información desagregada se avanza actualmente en el análisis de la pertinencia técnica frente a cada indicador de las desagregaciones propuestas, así como la manera en que pueden efectivamente ser calculadas. El análisis de pertinencia y efectividad del cálculo de las desagregaciones será entregado en el siguiente informe trimestral a la H. Corte.

d) Al desarrollar los indicadores de calidad de los actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas Colpensiones tendrá en cuenta que este incluye por lo menos los siguientes aspectos i) los elementos que integran la faceta sustantiva del derecho fundamental de petición; ii) el respeto de los precedentes judiciales; iii) la corrección jurídica de la resolución; iv) la identificación de causales de negación de prestaciones económicas; v) la enumeración de las pensiones negadas y reconocidas por tipo de riesgo y vi) el monto de la mesada pensional.

Es necesario informar a la H. Corte que Colpensiones ha tenido todo el interés en conocer el nivel de calidad de los actos administrativos que profiere, siendo el propósito identificar los aspectos que podrían afectar la calidad de éstos para poder tomar las medidas correctivas de una manera focalizada, con mayor oportunidad y efectividad. Por lo tanto, tener un indicador de calidad de actos administrativos resulta fundamental para la entidad.

Sin embargo, formular ese indicador de calidad no es una cuestión sencilla dado que hoy no existe una metodología ampliamente aceptada, ni nacional, ni internacionalmente para medir la calidad de los actos administrativos de manera objetiva. Por esta razón, Colpensiones se encuentra avanzando en la elaboración del diseño metodológico a partir de la definición de unos criterios básicos (claridad, suficiencia, veracidad y congruencia) y de unas condiciones asociadas a cada criterio, a partir de las

cuales poder evaluar con la mayor objetividad posible el cumplimiento de los criterios que definen calidad, tomando para ello una muestra aleatoria de los actos administrativos proyectados.

Una vez validado el diseño metodológico, se realizará el primer ejercicio de evaluación y la respectiva medición de la calidad. En el próximo informe se reportarán los avances del primer ejercicio de medición.

e) El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso. Los datos se actualizarán mes a mes.

Se viene trabajando con el área de encargada del portal web para buscar que la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, que incluirá los indicadores disponibles reportados, pueda ser fácilmente consultada por la ciudadanía en general; la periodicidad de los indicadores disponibles es mensual lo cual permite su actualización durante tal lapso de tiempo.

12. Fortalecimiento institucional

12.1. Reorganización institucional

El objetivo del proceso de Fortalecimiento Institucional de Colpensiones es mejorar la efectividad en la gestión de la empresa sobre los trámites que los ciudadanos requieran en su ciclo de vida pensional y protección para la vejez. Este proceso se inició en 2014 a partir, principalmente, de lo solicitado en el Auto 113 de 2014, donde H. Corte pidió constatar las falencias del ISS con las correcciones efectuadas para superarlas, señalar las que persistan y efectuar recomendaciones para la protección de los usuarios; en respuesta a esta solicitud Colpensiones sugirió a la H. Corte Constitucional pensar en una reestructuración para evitar la repetición de una situación de atraso frente al cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Por su parte, en el Auto 259 de 2014 la H. Corte Constitucional exhorta “al Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, para que (...) realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela (...)”.⁵⁹

Así mismo la H. Corte exhorta a “a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el menor tiempo posible adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios de manera que se garantice una atención digna y de calidad, y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”.⁶⁰

Ahora bien, en la sentencia T- 774 de 2015 la H. Corte en la orden vigésimo solicita “a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública para que en el marco de sus atribuciones y competencias, impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios, de manera que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”.

A continuación se presentan las acciones realizadas por Colpensiones para dar alcance a las solicitudes de la H. Corte expuestas previamente. En esa línea fue desarrollado un análisis preliminar del estado estratégico de la empresa, con base en el cual se propuso una nueva estrategia institucional y la línea base para la sostenibilidad financiera y social de Colpensiones a mediano y largo plazo, dicho diagnóstico estratégico ocasionó la revisión del marco estratégico institucional, y dio las bases para iniciar el proceso de Reorganización Institucional. En el marco de dicho proceso se generó una propuesta del nuevo mapa

⁵⁹ Ver numeral 153, Auto 259 de 2014 de la H. Corte Constitucional, P. 46.

⁶⁰ Ver numeral 154, Auto 259 de 2014 de la H. Corte Constitucional, P. 47.

de procesos de la empresa (cadena de valor), nueva estructura organizacional y planta de personal, y el análisis del impacto financiero de estos cambios, entre otros aspectos requeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, entidad que ha acompañado permanentemente esta iniciativa, para aprobar una reestructuración.

Durante julio de 2015 se inició la socialización de la propuesta de nueva estructura organizacional y de planta de personal al interior de Colpensiones, siendo el propósito recoger del nivel directivo y colaboradores en general las impresiones y recomendaciones para consolidar una entidad que responda de manera adecuada a la demanda de servicios de los ciudadanos y empleadores colombianos. Así mismo, se dio continuidad a la caracterización de los macroprocesos, procesos y subprocesos del mapa de proceso propuesto para la empresa, y se desarrolló la estructuración de los diagramas maestros, es decir, los flujos de los procesos a alto nivel que muestran los pasos desde el contacto con los ciudadanos hasta su respuesta.

Teniendo en cuenta las observaciones de la socialización, en el mes de septiembre de 2015 fue ajustado el Estudio Técnico que soporta el proceso de Reorganización, con lo cual el 25 de septiembre de 2015 se presentó por parte del presidente de Colpensiones ante la Junta Directiva de la empresa, el desarrollo y resultados del proceso de Reorganización Institucional; así mismo se radicó ante los Ministerios del Trabajo, Hacienda y Crédito Público el Estudio Técnico para el trámite de la propuesta de nueva estructura organizacional y de planta de Personal; posterior a ello se realizaron tres mesas técnicas con los mismos los equipos técnicos de tales ministerios.

En diciembre de 2015 fue necesario solicitar una revisión al Estudio Técnico base de la Reorganización Institucional, con el fin de atender la solicitud del Comité Intersectorial de Pensiones y Riesgos BEPS frente a la posibilidad de disminuir los costos de la planta de personal que atiende el Servicio de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS. Por tanto fueron realizados durante marzo y abril de 2016 ajustes a la propuesta de nueva estructura organizacional y de planta de personal, y al Manual de Funciones y Competencias Laborales.

De manera paralela, con el propósito de atender el modelamiento de los procesos complementarios, es decir aquellos que no fueron contratados con la consultoría que orientó el desarrollo del mapa de procesos, realizar los ajustes requeridos y avanzar en la planificación efectiva de la implementación de la Reorganización Institucional de Colpensiones, se conformó en marzo de 2016 un equipo de trabajo compuesto por la Presidencia, Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y la Oficina Nacional de Procesos.

Frente a la implementación de la Reorganización Institucional, ha sido fijado un plan de trabajo que alberga etapas y proyectos clave que deben ser desarrollados para efectuar los cambios en la operación de Colpensiones, minimizando los posibles riesgos a los que haya lugar. Los proyectos tienen responsables –líderes y colíderes- del nivel directivo bajo la óptica del trabajo en equipo.

En este mismo sentido, ha sido planteada una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, con el acompañamiento del equipo técnico conformado. En esa línea, fue formalizada la ruta crítica ante el comité CIDAD (Comité interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, siendo definidos tres grupos de procesos a mejorar; al corte de 31 de mayo de 2016 se ha iniciado el mejoramiento de los procesos incluidos en los grupos uno (1) y dos (2).

El grupo uno (1) inició la planeación de proyectos en marzo de 2016, este grupo se encuentra conformado por los procesos de: Gestión de Proyectos, Gestión del Talento Humano, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Desarrollo del Talento Humano, Gestión de Procesos, Administración de Sistemas de Gestión, Gestión de Riesgos y Seguridad de La Información, Gestión de Relaciones TI con el Negocio, Direccionamiento Legal, Monitoreo y Control, Gestión del Cambio y Gestión de Comunicaciones.

Para cada uno de estos 12 procesos fueron definidos líderes, los cuales se capacitaron en la metodología de proyectos; así se inició la formulación, validación y ejecución de 11 de ellos.

La etapa de ejecución de los proyectos, en la primera fase, consiste en apropiar el TO BE (deber ser) de los procesos modelados y ajustar y/o documentar dichas propuestas, definir la forma de operación, indicar si se requieren desarrollos automatizados, y validar la interacción con las Regionales de Colpensiones. En siguiente cuadro se pueden ver los avances del grupo uno (1) de procesos a 31 de mayo de 2016 que han iniciado la formulación (ver Capítulo 12 – Cuadro 1).

Capítulo 12 – Cuadro 1. Grupo 1 de proyectos del fortalecimiento corte a Mayo de 2016

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión de Proyectos	100%	100%	100%
Gestión del Talento Humano	59%	56%	105%
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	49%	48%	102%
Gestión de Desarrollo del Talento Humano	57%	52%	110%
Gestión de Procesos	13%	11%	118%
Administración de Sistemas de Gestión	61%	68%	90%
Gestión de Riesgos y seguridad de la información	77%	77%	100%
Gestión de Relaciones TI con el Negocio	75%	77%	97%
Direccionamiento Legal	25%	32%	78%
Monitoreo y control	7%	9%	78%
Gestión del cambio	2%	6%	300%

El grupo dos (2) lo conforman los procesos de: Gestión de los Procesos Ordinarios, Gestión de Medicina Laboral, Gestión de Inversiones, Gestión de Bienes y servicios, Gestión Financiera, Gestión de Estandarización, Modelo de Regionalización, Gestión de las Cuentas Individuales, Administración de solicitudes, Gestión del Modelo de Atención , Orientación y Asesoría, y Gestión de Nómina de Pensionados. En siguiente cuadro se pueden ver los avances del grupo dos (2) de procesos a 31 de mayo de 2016 (ver Capítulo 12 – Cuadro 2).

Capítulo 12 – Cuadro 2. Grupo 2 de proyectos del fortalecimiento corte a Mayo de 2016

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión de los Procesos Ordinarios	5%	16%	31%
Gestión de Medicina Laboral	14%	24%	58%
Gestión de Inversiones	42%	55%	76%
Gestión de Bienes y servicios	48%	57%	84%

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión Financiera	56%	59%	94%
Gestión de Estandarización	2%	2%	100%
Modelo de Regionalización	8%	8%	100%
Gestión de las Cuentas Individuales	5%	5%	100%
Administración de solicitudes	24%	19%	126%
Gestión del Modelo de Atención, Orientación y Asesoría	Hoja de vida aprobada		
Gestión de Nómina de Pensionados	Hoja de vida aprobada		

En este punto del proceso se han realizado reuniones entre las dependencias articuladoras de Colpensiones para la provisión de recursos, y se han empezado a generar los primeros requerimientos tecnológicos de procesos y de infraestructura física.

Cabe mencionar que el tema que cobra mayor importancia es la firma de decretos de estructura y planta de personal que soportan la Reorganización Institucional de Colpensiones, asunto que no se ha llevado a cabo aunque la presentación de la propuesta de mapa de procesos y estructura organizacional fue efectuada a la Junta Directiva de la entidad en septiembre de 2015. En ese contexto, se han generado varias reuniones de trabajo interinstitucional que han incluido a la Presidencia de la República -la más reciente tuvo lugar en marzo 2016-, las cuales han servido, junto con el trabajo técnico realizado, para contar con una versión ajustada de los decretos mencionados desde mayo de 2016.

Debe también informarse que en cuanto a recurso humano han sido reforzados algunos procesos para mejorar la respuesta al ciudadano; dichos procesos son: Defensa judicial, el cual se reforzó con 22 colaboradores en misión; medicina laboral con 46 trabajadores en misión; y nómina de pensionados con 15 colaboradores en misión.

12.2. Novedades relacionadas con el recurso humano

Las novedades en mayo del 2016 (con corte a 31 de mayo) relacionadas con el recurso humano están referidas a la contratación de personal en misión (provisión de cupos, cupos vacantes y adelgazamiento de personal en misión) para áreas misionales de Colpensiones: Servicio al Ciudadano, Financiamiento, Beneficios y prestaciones, Operaciones y Tecnología, y Jurídica, se presentan a continuación, en el cuadro 1 (ver Capítulo 12.2 – Cuadro 1).

**Capítulo 12.2 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión según áreas misionales
Corte a 31 de mayo de 2016**

Dependencia	Total Cupos	Total Cupos Adelgazamiento	Total Cupos Definitivos a 31 Mayo	Cupos Provistos	Cupos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	103	6	97	86	11	83%
Vicepresidencia de Financiamiento	48	3	45	44	1	92%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	1.038	79	959	956	3	92%
Vicepresidencia de	264	36	228	228	0	86%

Dependencia	Total Cupos	Total Cupos Adelgazamiento	Total Cupos Definitivos a 31 Mayo	Cupos Provistos	Cupos Vacantes	% Contratación
Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones						
Vicepresidencia Jurídica – Gerencia nacional de Defensa Judicial	328	25	303	297	6	91%
Gerencia Nacional de Gestión Comercial	0	0	0	0	0	0%
Total General	1.781	149	1.632	1.611	21	90%

Fecha de corte: 31 de mayo de 2016

Los avances de la gestión de contratación de personal en misión para las áreas misionales, indica que la contratación total para el mes de estudio es de 90%. La dinámica de la rotación de personal en misión, la base de cupos totales autorizados y el adelgazamiento de la planta temporal generan el estado de contrataciones y vacantes para las áreas en el mes de estudio.

Asimismo, de acuerdo al levantamiento del Estado de Cosas Inconstitucional por parte de la H. Corte Constitucional a Colpensiones (Sentencia T-774-15), la provisión de cargos vacantes está dado tanto por el adelgazamiento de la planta de personal como por el requerimiento de personal en misión para las áreas misionales y su cumplimiento de objetivos y metas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el cuadro 2 presenta el adelgazamiento de cupos de trabajadores en misión (ver Capítulo 12.1 – Cuadro 2). Este proceso de disminución paulatina fue propuesto por el Comité de Contratación y Racionalización del Gasto de Colpensiones, en sesión del día 23 de diciembre de 2015; la primera etapa de su implementación se surtió en marzo de 2016, y se han dado dos fases adicionales en abril y mayo de 2016, teniendo en cuenta el avance en la estabilización y/o cumplimiento, avance en la atención de la demanda y en el volumen de operaciones de los diferentes procesos, procedimientos y proyectos que se llevan a cabo en las dependencias de la Administradora Colombiana de Pensiones- Colpensiones. Como resultado de este proceso se tienen las siguientes disminuciones para cada una de las fases implementadas hasta el momento: fase 1, 95 cupos de trabajadores en misión; en la fase 2, 28 cupos de trabajadores en misión y en la fase 3, 26 cupos de trabajadores en misión (ver Capítulo 12.1 – Cuadro 2).

**Capítulo 12.1 – Cuadro 2. Adelgazamiento del personal en misión según áreas misionales
Corte a 31 de mayo de 2016**

Dependencia	Adelgazamiento Fase 1	Adelgazamiento Fase 2	Adelgazamiento Fase 3
	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	3	3	0
Vicepresidencia de Financiamiento	0	3	0
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	64	3	12
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones	24	4	8

Dependencia	Adelgazamiento	Adelgazamiento	Adelgazamiento
	Fase 1 Marzo 2016	Fase 2 Abril 2016	Fase 3 Mayo 2016
Vicepresidencia Jurídica – Gerencia nacional de Defensa Judicial	4	15	6
Gerencia Nacional de Gestión Comercial	0	0	0
Total General	95	28	26

Fecha de corte: 31 de mayo de 2016

De acuerdo con los nuevos cupos de contratación, tras el proceso de adelgazamiento, la contratación de personal en misión para las áreas misionales presenta un avance de 90%, correspondiente a 1.611 cupos provistos y 170 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 1.781 cupos totales. A continuación se presenta el balance de la contratación para las áreas misionales de la entidad:

- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, presenta una contratación del 83%, correspondiente a 86 cupos provistos con trabajadores en misión y 11 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 103 cupos totales, 6 cupos de adelgazamiento y 97 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 3 cupos; en la fase 2, 3 cupos; y en la fase 3, 0 cupos.
- Vicepresidencia de Financiamiento, presenta una contratación del 92%, correspondiente a 44 cupos provistos con trabajadores en misión y 1 cupos vacante en el mes de estudio, sobre la base de 48 cupos totales, 3 cupos de adelgazamiento y 45 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 0 cupos; en la fase 2, 3 cupos; y en la fase 3, 0 cupos.
- Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, presenta una contratación del 92%, correspondiente a 956 cupos provistos con trabajadores en misión y 3 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 1.038 cupos totales, 79 cupos por adelgazamiento y 959 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 64 cupos; en la fase 2, 3 cupos; y en la fase 3, 12 cupos.
- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones, presenta una contratación del 86%, correspondiente a 228 cupos provistos con trabajadores en misión y 36 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 264 cupos totales, 36 cupos por adelgazamiento y 228 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 24 cupos; en la fase 2, 4 cupos; y en la fase 3, 8 cupos.
- Vicepresidencia Jurídica – Gerencia nacional de Defensa Judicial, presenta una contratación del 91%, correspondiente a 297 cupos provistos con trabajadores en misión y 6 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 328 cupos totales, 25 cupos por adelgazamiento y 303 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 4 cupos; en la fase 2, 15 cupos; y en la fase 3, 6 cupos.

- Gerencia Nacional de Gestión Comercial, presenta una contratación del 0%, correspondiente a 0 cupos provistos con trabajadores en misión y 0 cupos vacantes en el mes de estudio, sobre la base de 0 cupos totales, 0 cupos por adelgazamiento y 0 cupos definitivos. El adelgazamiento de trabajadores en misión correspondiente a las fases de su ejecución presentan los siguientes resultados: fase 1, 0 cupos; en la fase 2, 0 cupos; y en la fase 3, 0 cupos.

Cabe señalar, que los cupos vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento y selección para la vinculación, teniendo en cuenta el adelgazamiento del personal en misión previsto y en cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia T-774-15 de la H. Corte Constitucional.

12.3. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal

A partir de las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con: (i) suficientes candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, (ii) los perfiles que tengan el conocimiento y experiencia requeridos en el Régimen de Prima Media; y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal demandado. En esta sección se presentan las principales acciones en esta materia, y sus respectivos avances del mes de estudio.

12.3.1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.

Durante el mes de estudio, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A siguió con la gestión de reclutamiento, selección de personal y contratación, adelantando acciones tales como: reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, preselección de candidatos (realizando entrevistas y aplicando pruebas de conocimientos y pruebas psicotécnicas), selección de candidatos por parte de Colpensiones y contratación, con el propósito de atender las necesidades de contratación de personal en misión para dar cubrimiento a cupos vacantes en los diferentes macro procesos misionales de la entidad.

Es así que, como resultado del trabajo de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A. en el mes de estudio, se contrataron 3 trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A esta labor de reclutamiento y selección continuará, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos como back up, para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los generados por la rotación en los macro procesos misionales de Colpensiones.

12.4. Capacitaciones

Durante el mes de estudio, la Vicepresidencia de Talento Humano adelanto capacitaciones en diversos temas para los Trabajadores Oficiales y Trabajadores en Misión involucrados en áreas misionales: Comercial, Servicio al Ciudadano, Financiamiento, Beneficios y Prestaciones, Operaciones y Tecnología, y Jurídica, las cuales presentan a continuación (ver Capítulo 12.4 – Cuadro 1).

**Capítulo 12.4 – Cuadro 1. Temas de capacitación y trabajadores capacitados
Corte a 31 de mayo de 2016**

Áreas	Temas de Capacitación	Trabajadores Oficiales Capacitados	Trabajadores en Misión Capacitados	Total Trabajadores Capacitados
Gerencia Nacional de Gestión Comercial	Expomarketing 2016	1	0	1
	Capacitación Comunicaciones Unificadas	111	17	128
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	Curso de Redacción PQRS	10	19	29
	Sistema de Cobro	108	11	119
	Inducción a trabajadores nuevos	2	1	3
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	Inducción a trabajadores nuevos	0	2	2
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	Inducción a trabajadores nuevos	1	1	2
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones	Congreso Internacional de gestión Documental 2016. El documento electrónico como herramienta de cambio organizacional	2	0	2
Vicepresidencia Jurídica – Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Proceso y Calidad tramite PQRS	0	15	15
	Seminario de actualización en Historia Laboral y financiación de prestaciones	5	45	50
	Inducción a trabajadores nuevos	0	1	1
	Capacitación en Incapacidades y Pensión de Invalidez	0	183	183
	Capacitación en Protocolo Cumplimiento de Sentencia Auto Admisorio	0	179	179
Total		240	474	714

Fecha de corte: 31 de mayo de 2016

13. Avances en el cumplimiento de las órdenes segunda a octava, décimo quinta, décimo sexta y décimo octava de la parte resolutive

13.1. Información concerniente a los numerales 2 a 7 de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015

Antes de rendir informe sobre el cumplimiento de las órdenes impartidas en relación con los casos concretos acumulados en la sentencia T-774 de 2015 se recuerda que, si bien la sentencia acumula 4, sólo en 3 de ellos Colpensiones es el sujeto pasivo. Estos son los casos de Raúl, Simón y Roberto. El caso de Juan tiene como sujeto pasivo al BBVA y por ello, sobre dicho caso no se rinde informe.

13.1.1. Órdenes segunda, sexta y séptima (Raúl)

La Corte Constitucional en el numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 revocó *la sentencia proferida el 18 de agosto de 2011 por el juzgado 16 Civil del Circuito de Medellín en única instancia y en su lugar, concedió la tutela de los derechos fundaméntelas de petición, debido proceso administrativo y seguridad social del señor Raúl.*

A juicio de la Corte Constitucional, el ISS vulneró los derechos de petición y debido proceso administrativo del señor *Raúl* ya que el trámite administrativo pensional del accionante tuvo una duración aproximada de dos años y diez meses, sin contar el periodo concerniente a la calificación de la pérdida de capacidad laboral. Para esa Corporación, estas actuaciones resultaban contrarias al plazo razonable contenido en el derecho al debido proceso, teniendo en cuenta la prestación económica solicitada (pensión de invalidez), el estado de salud del accionante y su carencia de recursos económicos. Así las cosas, la Corte Constitucional en el numeral octavo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, previno a Colpensiones de no volver a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, pues en el caso concreto del demandante se encontraba frente a un daño consumado.

En cuanto a la vulneración del derecho a la *seguridad social en la faceta de acceso a una historia laboral completa, unificada y actualizada* la Corte Constitucional en el numeral 342 de la parte motiva de la sentencia, ordenó a Colpensiones ingresar en la historia laboral del accionante las semanas causadas entre febrero de 1997 y septiembre de 1999, en las que se registra anotación “*empleador presenta deuda por no pago*” e iniciar las acciones pertinentes para efectuar el cobro coactivo de los recursos dejados de pagar por los empleadores del actor.

Las acciones orientadas al cumplimiento de esta orden fueron precisadas por Colpensiones en escrito del 12 de abril de 2016, en el cual se manifestó que para los periodos de febrero de 1997 a septiembre de 1999 el señor *Raúl* contaba con dos empleadores a saber: Víctor Hugo Vargas Baena y Jesús Arnoldo Urdinola Ruiz. Las cotizaciones realizadas por Víctor Hugo Vargas Baena fueron efectivamente cargadas a la historia laboral del señor *Raúl*, por lo que no hay actualmente pendiente cargue de semanas ni cobro de deuda. Las cotizaciones de Jesús Arnoldo Urdinola Ruiz fueron incluidas en la historia laboral del señor *Raúl* debido a un error involuntario ocurrido en 1997. No obstante, se pudo verificar que el señor *Raúl* no tuvo vínculo laboral con el señor Jesús Arnoldo Urdinola Ruiz. Este error fue corregido y es claro que actualmente no existen tiempos pendientes de cargue a la historia laboral ni deuda pendiente por cobrar.

Respecto a la vulneración del derecho *a la seguridad social en la faceta de acceso a una pensión de invalidez*; y en atención al numeral sexto de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, la Corte Constitucional se abstuvo de ordenar el reconocimiento y pago de una pensión de invalidez al señor *Raúl* al constatar que el ISS le otorgó una pensión de vejez al señor *Raúl* mediante resolución N° 200655 de 2012 a partir del 1º de agosto de 2012 y dejó sin efectos las resoluciones N° 009832 del 28 de mayo de 2010, 013953 del 31 de mayo de 2011 y 010193 del 23 de abril de 2012, proferidas por el ISS las cuales negaron la pensión de invalidez y resolvieron negativamente los recursos de reposición y apelación, respectivamente.

De acuerdo a lo anterior, la Corte Constitucional en numeral séptimo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 revocó los autos los autos del 6 de julio de 2012 y el 8 de abril de 2014 en relación con el accionante *Raúl* y al tener en cuenta que la entidad no desembolsó ningún valor por concepto de pensión de invalidez no se ordenó el reintegro de suma alguna.

Revisada la página web de la Rama Judicial, se puede evidenciar que el Juzgado 16 Civil del Circuito e Medellín Rad 05001310301620110053800 archivó el expediente el 24 de mayo de 2016 por hecho superado y actualmente no existe ninguna actuación pendiente en cuanto a la protección de los derechos de *Raúl*.

13.1.2. Órdenes tercera, sexta y séptima (Roberto)

La Corte Constitucional en el numeral tercero de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 revocó *la sentencia del 18 de noviembre de 2011 proferida por la Sala Penal del Tribunal Superior de Medellín en segunda instancia y el fallo del 5 de octubre de 2011 por el juzgado 28 Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento de Medellín y en su lugar concedió la tutela de los derechos fundamentales de petición, debido proceso administrativo, seguridad social y acceso a la administración de justicia del señor Roberto.*

La Corte Constitucional consideró que el ISS vulneró los derechos de petición y debido proceso administrativo del señor Roberto por cuanto el trámite administrativo pensional del accionante tuvo una duración aproximada de diez meses, sin contar el periodo concerniente a la calificación de la pérdida de capacidad laboral. Para esa Corporación esto era contrario al plazo razonable contenido en el derecho al debido proceso y especialmente, desproporcionado teniendo en cuenta la naturaleza de la prestación económica solicitada (pensión de invalidez), el estado de salud del accionante y su carencia de recursos económicos. Así las cosas, la Corte Constitucional en el numeral octavo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, previno a Colpensiones de no volver a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, en tanto el demandante se encontraba frente a un daño consumado.

Respecto a la *vulneración al acceso a la administración de justicia y acceso a una pensión de invalidez* y en consideración con el numeral séptimo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 la Corte Constitucional confirmó como mecanismo de protección definitivo las medidas cautelares adoptadas en los autos del 06 de julio de 2012 y el 08 de abril de 2014. Al respecto, mediante acto administrativo GNR 67696 del 19 de abril de 2013 Y GNR 125808 del 11 de abril de 2014 Colpensiones dio cumplimiento a dichas medidas cautelares reconociendo de manera definitiva una pensión de invalidez al señor *Roberto* y el respectivo retroactivo de la pensión de invalidez.

Así las cosas, en atención al numeral sexto de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, la Corte Constitucional dejó sin efecto las resoluciones 019695 del 29 de julio de 2011 y GNR 065209 que negaron la pensión de invalidez del señor *Roberto*.

Revisada la página web de la Rama Judicial, se pudo constatar que el Juzgado 28 Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento de Medellín, mediante auto del 9 de marzo de 2016, ordenó el archivo de la acción de tutela por hecho superado y actualmente no existe ninguna actuación pendiente en cuanto a la protección de los derechos de *Raúl*.

13.1.3. Órdenes cuarta, sexta y séptima (Simón)

La Corte Constitucional en el numeral cuarto de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 revocó *la sentencia del 20 de febrero de 2012 por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá en segunda instancia y el fallo del 1 de diciembre de 2011 por el Juzgado 21 Penal del Circuito de Bogotá en primera instancia y en su lugar tuteló los derechos fundamentales de petición, debido proceso administrativo, seguridad social y acceso a la administración de justicia del señor Simón.*

La Corte Constitucional consideró que el ISS vulneró los derechos *de petición y debido proceso administrativo* del señor Simón, ya que, el trámite administrativo pensional del accionante tuvo una duración aproximada de un año y siete meses después de radicada la petición. Los recursos contra el acto administrativo se resolvieron por fuera del término que consagra el ordenamiento jurídico, con un vencimiento de cinco meses para proferir la resolución. Para la Corte estas actuaciones fueron contrarias al plazo razonable contenido en el derecho al debido proceso y especialmente desproporcionado en relación con la naturaleza de la prestación económica solicitada (pensión de invalidez), el estado de salud del accionante y su carencia de recursos económicos. Así las cosas la Corte Constitucional en el numeral octavo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, previno a Colpensiones de no volver a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, en tanto el demandante se encuentra frente a un daño consumado..

Respecto a la *vulneración al acceso a la administración de justicia y acceso a una pensión de invalidez* y en consideración con el numeral séptimo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015 la Corte Constitucional confirmó como mecanismo de protección definitivo las medidas cautelares adoptadas en los autos del 06 de julio de 2012, el 04 de diciembre 2012 y el 08 de abril de 2014. Al respecto, mediante GNR 067271 del 19 de abril de 2013 y GNR 123764 del 10 de abril de 2014 Colpensiones dio cumplimiento a dichas medidas cautelares reconociendo de manera definitiva una pensión de invalidez al señor *Simón* y el respectivo retroactivo de la pensión de invalidez.

13.2. Incorporación del precedente constitucional en materia de pensión de invalidez

13.2.1. Breves consideraciones

El ordinal octavo de la parte resolutive de la sentencia T-774 de 2015, previno a esta administradora para que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en conductas como las que dieron origen a la tutela de los derechos fundamentales de los accionantes.

Los hechos que motivaron la selección de las acciones de tutela hacían relación con el reconocimiento y pago de la pensión de invalidez prestación que, respecto al Régimen de Prima Media, fue negada por el otrora Instituto de los Seguros Sociales bajo el argumento de que los demandantes no reunían los requisitos previstos en la Ley 860 de 2003 y, en uno de ellos, porque no se cumplía con la condición de fidelidad consagrada en la misma normativa.

La Corte Constitucional teniendo en consideración que a los actores se les había diagnosticado una enfermedad catastrófica (VIH), se refirió a los fundamentos normativos y a la evolución jurisprudencial de la pensión de invalidez de origen común, destacando que: (i) el requisito de fidelidad de la cotización contemplado en la Ley 860 de 2003 fue declarado inexecutable en la sentencia C-428 de 2009, en tanto se trataba de una medida regresiva en materia de seguridad social. Agregó que sobre este requisito pesó una carga de inconstitucionalidad desde su vigencia, por lo que esa decisión *“lo único que hizo fue declarar la inexecutable formal sobre una norma que desde su expedición se advertía ostensiblemente contraria al ordenamiento superior”*; y (ii) el principio constitucional de la condición más beneficiosa supone la confrontación de regímenes jurídicos que no son inmediatamente sucesivos, contrario a lo sostenido por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia.

Además de la referencia a la jurisprudencia de la Corte Constitucional y de la Corte Suprema de Justicia, la H. Corte precisó cuatro criterios jurisprudenciales con la salvedad que no era un listado cerrado o completo de jurisprudencia sobre la materia, a saber:

- a) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 39 original de la Ley 100 de 1993 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero antes del 1 de abril de 1994 satisfizo el requisito de cotización de 300 semanas contemplado en el artículo 6 del Acuerdo 049 de 1990, tiene derecho a que su solicitud se resuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.
- b) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero antes del 1 de abril de 1994 satisfizo el requisito de cotización de 300 semanas contemplado en el artículo 6 del Acuerdo 049 de 1990, tiene derecho a que su solicitud se resuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.
- c) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 aplicable en virtud de la fecha de estructuración de su invalidez, pero a la entrada en vigencia de esta última satisfacía los presupuestos del artículo 39 original de la Ley 100 de 1993, tiene derecho a que su solicitud se revuelva con apego a esta última en virtud del principio de la condición más beneficiosa.
- d) Si un solicitante de pensión de invalidez no reúne los requisitos consagrados en el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 o de cualquier otra legislación sobre la materia, pero satisface el requisito de densidad de cotizaciones de la pensión de vejez correspondiente a su régimen, tiene derecho al reconocimiento de una pensión de invalidez en atención al principio de efectividad de las cotizaciones.

13.2.2. Las reglas constitucionales sobre pensión de invalidez que se han incorporado como doctrina de la entidad

a. El requisito de la fidelidad al sistema en la pensión de invalidez

De conformidad con la fuerza vinculante de la cosa juzgada constitucional (art. 243 de la Constitución) y del precedente judicial (arts. 13 y 83 de la Constitución), y atendiendo que en el extinto ISS se exigía el requisito de fidelidad al sistema como uno de los criterios para efectuar el estudio de la pensión de invalidez, Colpensiones profirió la Circular Interna N° 8 de 2014 en la que ateniéndose a lo decidido en la sentencia C-428 de 2009, señaló que: (i) el reconocimiento de la pensión de invalidez por vía administrativa se hará sin la exigencia del requisito de fidelidad al sistema; (ii) las personas que hayan causado su derecho a la pensión de invalidez con anterioridad a la declaratoria de inexecuibilidad, se les debe reconocer en sede administrativa sin exigencia de la fidelidad al sistema, siempre y cuando se reúnan los demás requisitos para acceder a dicha prestación; y (iii) si en el trámite de un proceso ordinario se negó el acceso a la pensión de invalidez por ausencia del requisito de fidelidad, el afiliado podrá iniciar nuevamente la actuación administrativa.

De esta manera, Colpensiones ha sido respetuosa de la cosa juzgada constitucional, razón por la cual ha incorporado dentro de su doctrina jurídica la regla que ha sido consolidada por la Corte Constitucional, en virtud de la cual el requisito de fidelidad no ha debido exigirse a los beneficiarios de la pensión de invalidez desde el momento en el que entró en vigencia la Ley 860 de 2003, en tanto ha entendido que se trata de una condición que es contraria a la Carta Política y al principio de progresividad de los derechos sociales.

b. Principio constitucional de la condición más beneficiosa y enfermedades crónicas, degenerativas o congénitas

Colpensiones informa a la H. Corte Constitucional que ha venido acogiendo de manera paulatina el precedente judicial sobre el reconocimiento de la pensión de invalidez cuando se trata de enfermedades congénitas, catastróficas o progresivas y del principio constitucional de la condición más beneficiosa, para lo cual ha tenido como parámetro orientador el carácter intergeneracional del Régimen de Prima Media, con el fin de que se garantice, no solo a esta generación sino también a las futuras generaciones, la posibilidad de acceder a las prestaciones que establece el sistema general de seguridad social, siempre y cuando se cumplan las condiciones que han sido previstas por el legislador, en el marco de un debate democrático.

En orden de lo anterior, esta entidad ha incorporado las siguientes reglas para efectos del estudio y reconocimiento de la pensión de invalidez:

1. Enfermedades crónicas, degenerativas o congénitas

En estos eventos el conteo de las semanas no se realiza a partir de la fecha de estructuración de la invalidez sino desde la fecha de emisión del dictamen de pérdida de capacidad laboral, y para efectos del disfrute de la prestación se toma en cuenta la fecha de la última cotización registrada.

2. Condición más beneficiosa

Bajo la premisa de que la condición más beneficiosa es una herramienta jurídica utilizada para proteger a un grupo de personas cuando (i) al amparo de la ley anterior consolidaron una expectativa legítima, y (ii) el legislador omite incluir una norma de transición para la aplicación de la nueva disposición, es preciso manifestar que Colpensiones adoptó como reglas internas, las que se exponen a continuación:

- I. La aplicación del principio constitucional de la condición más beneficiosa tiene lugar entre el tránsito legislativo del Acuerdo 049 de 1990 (aprobado por el Decreto 758 de 1990) y la Ley 100 de 1993, siempre que el solicitante acredite 300 semanas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.
- II. La aplicación del principio constitucional de la condición más beneficiosa tiene lugar entre el tránsito legislativo de la Ley 100 de 1993 y la Ley 860 de 2003, si el afiliado registra 26 semanas en el año inmediatamente anterior a la entrada en vigencia del artículo 1 de la Ley 860 de 2003.

Así mismo, esta administradora se encuentra efectuando el estudio de la regla jurisprudencial que supone aplicar la condición más beneficiosa en regímenes jurídicos no sucesivos.

En ese orden de ideas, y de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991, esta entidad solicitó a la Sala Novena de Revisión que se genere un espacio de diálogo constitucional con diferentes entidades como los Ministerios del Trabajo, Hacienda y Crédito Público, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, FONPRECON y ASOFONDOS, buscando poner en discusión algunas inquietudes que han surgido en torno a la aplicación de las algunas subreglas jurisprudenciales relativas al principio constitucional de la condición más beneficiosa.

13.3. Avances en el sistema de divulgación de información

Con el fin de informar a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la audiencia y publicación del Informe trimestral de la sentencia T-774-15, que da cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la orden décimo quinta, Colpensiones ajustó su protocolo de publicación del portal www.colpensiones.gov.co con el objetivo de ubicar y publicar esta información de manera eficaz, visible y de fácil acceso para ser consultado por los usuarios e interesados.

De acuerdo a lo anterior, la publicación de los informes anuales y trimestrales, así como la transmisión de la audiencia se alojarán en una nueva sección que tendrá el nombre de **Informe de seguimiento a la sentencia T-774-15**. Para acceder a esta sección se podrá hacer de dos maneras: la primera será a través de un banner ubicado en el carrusel de banners que tiene el portal en su página de inicio y la segunda será a través del menú principal en la sección NUESTRA ENTIDAD.

La publicación del banner se hará con un mes de antelación con el objetivo de informar el lugar, fecha y hora de celebración de la audiencia pública del informe de la Entidad, posterior a la audiencia el banner seguirá en el carrusel invitando a la ciudadanía a consultar el informe trimestral de seguimiento.

Por último, el proceso de publicación en el portal web que se maneja dentro de la Entidad, se ajustó para que el informe una vez sea generado por Presidencia tenga prioridad de publicación cumpliendo con lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional. Adicional a esto, se generó un plan de acción en caminado a la construcción de una nueva sección que se actualizará mensualmente con la información relevante para los usuarios sobre el régimen de prima media, donde se tiene previsto la generación de un cronograma de actividades que incluye reuniones para el diseño amigable y usable de la sección, de igual manera revisar el contenido y distribución que tendrá la información con el fin de cumplir lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la parte resolutive, numeral décimo sexta de la sentencia T-774-15.

13.4. Protocolo de actuación

La H. Corte Constitucional impartió en su Sentencia T- 774 de 2015, entre otras, la orden décimo octava a través de la cual establece que Colpensiones deberá tomar las medidas necesarias para solicitar y permitir la participación efectiva de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, los representantes de colectivos que defiendan los derechos e intereses de los usuarios de la entidad y sectores académicos reconocidos que trabajen asuntos relacionados con el derecho a la seguridad social en pensiones. Para el efecto, deberá conformar una mesa de trabajo con el número de participantes que estime conveniente para la discusión de la implementación de las órdenes tercera (cumplimiento oficioso de fallos judiciales), cuarta (priorización de solicitudes urgentes), quinta (formulación de indicadores sobre la situación actualizada de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones), sexta (informe periódico anual sobre la situación de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones) y séptima (Sistema de divulgación de información relevante sobre el funcionamiento de Colpensiones y la situación del régimen de prima media).

Con el fin de dar cumplimiento a esta orden y que la misma se convierta en una oportunidad para para conocer las visiones de los diferentes actores cercanos a la entidad, y aprovechar esa información para generar valor agregado a los procesos de la misma, Colpensiones presenta la siguiente propuesta metodológica para llevar a cabo estas mesas de trabajo.

13.4.1. Conversatorio Estado de Cosas Inconstitucional

Como introducción a estas mesas de trabajo se propone, con apoyo de la Universidad Externado de Colombia y de acuerdo con la propuesta de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social – OISS, propiciar un encuentro de diálogo entre los diversos actores que han sido protagonistas del proceso declarado de Estado de Cosas Inconstitucional - ECI en el caso de la transición del ISS a Colpensiones, con el fin de discutir la historia y los avances de la entidad para llegar al levantamiento del ECI. Este conversatorio permitirá identificar (i) cuáles fueron las claves que permitieron que se declarara superado el ECI, (ii) qué se espera para que no se caiga en un escenario de repetición y (iii) las lecciones aprendidas, las cuales pueden resultar de ejemplo para otros procesos similares que se están llevando a cabo en nuestro país en otros ámbitos y que aún no logran llegar a un escenario de superación.

Los objetivos específicos de este conversatorio serán:

- Conocer los alcances y determinaciones principales adoptados por la Corte Constitucional.
- Repasar los antecedentes y la situación inicial de Colpensiones en la transición del ISS.
- Identificar las gestiones y resultados alcanzados por Colpensiones en esta etapa institucional.

- Analizar las orientaciones de la política pública en materia de servicio en COLPENSIONES.
- Identificar los criterios constitucionales trazados por la Corte Constitucional en esta materia.
- Identificar los retos de servicio de Colpensiones de cara al futuro.
- Establecer cuáles lecciones aprendidas se pueden tomar por parte de otras instituciones tanto de seguridad social como de otros ámbitos que pasan un proceso de estado de cosas inconstitucional.

En este conversatorio se espera contar con la presencia de Magistrados, Ministros y Rectores de Universidades que han tenido una participación directa en el proceso de intervención de la Honorable Corte Constitucional o en el tema pensional. En especial, Colpensiones considera que la participación del Magistrado Ponente de la Sentencia T-774 de 2015, sería el punto principal para que se presente la visión de cómo la colaboración armónica y el encuentro dialógico coordinado por la Sala Novena de Revisión fueron fundamentales para llegar al punto de levantamiento del ECI.

Para la entidad este espacio es esencial para que los actores que participarán en las mesas de trabajo tengan un contexto de la situación que llevó al estado de cosas inconstitucional, como se logró su superación y los retos con los que aún cuenta la entidad, y de esta manera sus intervenciones aporten al cumplimiento efectivo de las órdenes impartidas por la Honorable Corte Constitucional.

13.4.2. Separación de los actores en tres mesas diferentes: mesa entes de control, mesa academia, mesa sociedad civil

Así las cosas y siendo el primer paso la realización de este conversatorio como introducción a la situación actual de la entidad y a los retos que implican el cumplimiento de las órdenes impuestas, debe considerarse para la conformación de las mesas que los actores tienen posiciones, intereses y formaciones distintas, lo que hace que sus aportes puedan ser aprovechados con mayor efectividad si se trabajan de manera separada. Por lo tanto, Colpensiones considera adecuado instalar inicialmente tres mesas de trabajo: una con los entes de control, otra con la academia, y otra con las organizaciones que representan los intereses de los usuarios de la entidad.

En cuanto a los temas a discutir en cada mesa de trabajo de acuerdo con los intereses de cada uno de los actores se propone lo siguiente:

1. Entes de Control

Enfoque de la discusión: Exponer los principales retos identificados por Colpensiones relacionados con los asuntos solicitados por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, y presentar los respectivos planes de acción para dar cumplimiento.

Temas:

- Sentencias: En primer lugar, se hará una discusión del plan de acción presentado en este documento, se abrirá el espacio para recibir observaciones sobre el mismo, y se buscará el apoyo y compromiso de los entes de control para participar en el plan, a través del contacto con ciudadanos y/o la rama judicial.
- Priorización de solicitudes urgentes: discutir la interpretación al criterio de priorización de solicitudes y la forma de aplicarlo, y presentar el plan de acción para recibir sus aportes. Así mismo, comprometer su participación en el contacto con los ciudadanos.

- Indicadores: presentar la batería de indicadores disponibles en Colpensiones y la metodología que los soporta, para recibir aportes frente a los indicadores susceptibles de ser incorporados y/o las posibles desagregaciones. Abrir discusión sobre el enfoque de derechos.
- Informe anual: se propone presentar el esquema propuesto por Colpensiones para recibir aportes sobre la información que se considera importante comunicar.
- Sistema de divulgación web: se propone abrir el espacio para recibir aportes sobre el tipo de información que se debe publicar y sobre las oportunidades de mejora en cuanto a la claridad del lenguaje en la web, a partir de la propuesta de Colpensiones.

2. Academia

Enfoque de la discusión: solucionar cuellos de botella y asuntos técnicos y metodológicos para resolver los asuntos expuestos por la Corte. Plantear asuntos específicos de discusión relacionados con los temas propuestos por la H. Corte Constitucional, frente a los cuales la academia podría hacer un aporte valioso de conformidad con sus fortalezas y el rol que cumple en la sociedad.

Temas:

- Sentencias: se propone trabajar sobre asuntos que impliquen interacción de Colpensiones con agentes externos como por ejemplo la rama judicial, así como sobre asuntos conceptuales desde el punto de vista legal que generó la sentencia T 774- 2015.
- Priorización de solicitudes urgentes: se propone obtener de la academia criterios interpretativos sobre la priorización de solicitudes y propuestas sobre mecanismos de actuación para garantizar el cumplimiento de manera eficiente.
- Indicadores: se propone abrir una discusión metodológica sobre la medición de goce efectivo de derechos, y recibir aportes frente a la estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones.
- Informe anual: se propone presentar el esquema propuesto por Colpensiones para recibir aportes sobre la información que se considera importante comunicar.
- Sistema de divulgación web: se propone abrir el espacio para recibir aportes sobre las oportunidades de mejora en la claridad del lenguaje en la web.

3. Sociedad Civil

Enfoque de la discusión: servicio al ciudadano. Plantear asuntos específicos de discusión relacionados con los temas propuestos por la Corte Constitucional, frente a los cuales las organizaciones que representan intereses de los usuarios de Colpensiones podrían hacer un aporte valioso de conformidad con sus fortalezas y el rol que cumple en la sociedad.

Temas:

- Sentencias: se propone abrir un espacio para informar sobre el cumplimiento de sentencias por parte de Colpensiones y recibir aportes por parte de la ciudadanía para facilitar la consecución de documentos. Así mismo, plantear alternativas para disminuir la judicialización y que estos actores se conviertan en una opción de comunicación con el ciudadano.
- Priorización de solicitudes urgentes: se propone abrir un espacio para generar ideas sobre la manera de tener un mejor servicio con respecto a la población priorizada.

- Indicadores: se propone abrir un espacio para generar ideas sobre la información que la ciudadanía considera importante tener.
- Informe anual: se propone presentar el esquema propuesto por Colpensiones para recibir aportes sobre la información que se considera importante comunicar.
- Sistema de divulgación web: se propone abrir el espacio para recibir aportes sobre el tipo de información que se debe publicar, y sobre las oportunidades de mejora en cuanto a la mejor forma de consulta y a la claridad del lenguaje en la web.

13.4.3. Operatividad de las mesas

a. Mesa 1. Entes de control

Teniendo en cuenta que Colpensiones ya tiene una mesa técnica con la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo, y comisiones especiales de la Contraloría y la Superintendencia Financiera, y se ha venido adelantando un trabajo conjunto en torno a los planes de mejoramiento y al seguimiento del Estado de Cosas Inconstitucional, se propone que el trabajo de las mesas se oriente a la discusión sobre los planes de acción propuestos por Colpensiones, que el moderador de la mesa sea un funcionario de la entidad designado por el Presidente, y que se realicen dos sesiones de trabajo, una de exposición por parte de Colpensiones y otra de retroalimentación por parte de los entes de control.

b. Mesa 2. Academia

Se propone invitar a las universidades que han participado con su opinión en temas pensionales ante la Honorable Corte Constitucional, mediante dos representantes por cada institución, trabajar sobre aspectos puntuales de interés mutuo, tener como moderador un funcionario de la entidad designado por el Presidente, y que se realicen dos sesiones de trabajo, una de exposición de las temáticas para la disertación académica, y otra para la recepción de los aportes de las universidades.

c. Mesa 3. Sociedad Civil

Dado que es el actor que más complejidad puede presentar durante la discusión, se sugiere la contratación de un moderador externo que proponga una metodología adecuada para enfocar debidamente la discusión y garantizar que la participación sea efectiva. Se propone invitar a 2 representantes por cada una de las organizaciones más representativas de la sociedad civil frente a la defensa de los intereses de los usuarios de Colpensiones y que actualmente sostienen mesas de trabajo con la entidad.

13.4.4. Identificación de los actores e invitaciones

Los grupos estarían conformados por representantes de las siguientes entidades:

Capítulo 13.1 – Cuadro 1. Representantes mesas

Entes de control	Academia	Sociedad civil
<ul style="list-style-type: none"> - Procuraduría - Contraloría - Defensoría del Pueblo - Superintendencia Financiera - Consejo Superior de la Judicatura 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de Derecho Laboral - Observatorio Laboral del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario - Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social del Departamento de Seguridad Social y Mercado de Trabajo de la Universidad Externado de Colombia - Departamento de Derecho Laboral de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Javeriana - Econometría - Fedesarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> - Confederación Democrática de Pensionados - CGT: Confederación General del Trabajo - CUT: Central Unitaria de Trabajadores de Colombia - CTC: Confederación de Trabajadores de Colombia - Corporación Excelencia en la Justicia - De Justicia

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

A continuación se presentan los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, disponibles a 31 de mayo de 2016. La Estrategia actualmente está compuesta por cinco objetos de seguimiento los cuales tienen disponibles 20 indicadores: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; dos de tutelas; cuatro de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

En este anexo del Informe Trimestral No.1 (IT1) a la H. Corte se expone el detalle de los indicadores por objeto de seguimiento de los últimos tres meses: marzo, abril y mayo de 2016 - según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3)-. Los resultados se exponen de manera acumulada o mensual, según lo definido en los correspondientes metadatos de cada indicador, y se incluyen las desagregaciones respectivas. Es importante señalar que la formulación de los indicadores, sus resultados y análisis concernientes, se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia de Seguimiento.

Así mismo, debe informarse que durante marzo, abril y mayo de 2016, como parte del ejercicio permanente desarrollado en el marco de la Estrategia de Seguimiento, se continuaron realizando las reuniones de análisis de los resultados de los indicadores disponibles mensualmente con los directivos y equipos técnicos de cada una de las áreas involucradas. Igualmente, como fue informado en el capítulo XI del presente informe, fue planteado un esquema de acciones con el propósito de dar cumplimiento a la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se monitorea actualmente a partir de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
- 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
- 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.
- 4) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados.
- 5) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente.
- 6) (%) Recursos interpuestos.
- 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

A continuación se presenta el resultado de los indicadores disponibles, los cuales muestran un desempeño positivo y sin retrocesos en materia de reconocimiento prestacional con un cumplimiento del 99,52% a 31 de mayo de 2016.

Desde el inicio de la operación hasta el 31 de mayo de 2016, Colpensiones ha recibido 1'561.048 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'506.521 solicitudes que corresponden al 96,51% de todo lo recibido, y tiene por atender 54.527 solicitudes de las cuales 47.324 se encuentran dentro de los términos legales y 7.203 están vencidas, estas últimas se encuentran priorizadas en el proceso cumplimiento.

En tal sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 99,52%. Esto significa que de todas las solicitudes radicadas hasta el 31 de mayo de 2015, el 3,5% se encuentran pendiente de decisión y sólo el 0,5% está vencido.

Adicionalmente, el buen desempeño en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en los resultados de notificaciones, y de inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 31 de mayo de 2016 Colpensiones ha notificado el 99,36% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina oportunamente el 99,48% de las prestaciones reconocidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 31 de mayo de 2016, la entidad ha notificado 1'320.776 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,36% de todo lo proferido hasta el 30 de abril de 2016. Por su parte, el indicador mensual de notificaciones revela que el 76,39% de los actos administrativos proferidos en abril de 2016 fueron notificados oportunamente; no obstante, el promedio mensual es de 81%.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio, toda vez que el 99,48% de las prestaciones económicas reconocidas que

deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 438.464 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y abril de 2016 que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 436.169 ingresaron de acuerdo con el tiempo estipulado. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale señalar que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de abril de 2016 y que al corte del 31 de mayo de 2016 debían haber ingresado a la nómina (16.902), efectivamente ingresaron 16.880, es decir el 99,87%.

Por último, hay dos aspectos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otro lado el comportamiento de los recursos. Con respecto al primero, vale la pena mencionar que durante la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, Colpensiones ha decidido 280.022 solicitudes de primera vez, de las cuales 186.598 fueron positivas, es decir que en el 66,64% de los casos de primera oportunidad ha sido concedida la prestación. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 74,74% de las decisiones proferidas en mayo de 2016 reconocieron la prestación solicitada.

Con respecto al comportamiento de los recursos, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje del cambio de la decisión inicial una vez han sido decididos dichos recursos. Sobre el primer asunto es preciso señalar que, durante toda la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, han sido proferidos y notificados 283.884 actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez, frente a los cuales se han interpuesto 49.331 recursos, es decir que el 17,38% de los actos administrativos proferidos y notificados entre enero de 2015 y mayo de 2016 han generado un recurso, mostrando de este modo una tendencia decreciente.

Ahora bien, con respecto a los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, específicamente para los recursos interpuestos y decididos durante la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en el mismo periodo, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 27,89% de los casos.

Lo expuesto previamente muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento, así como estabilizar y controlar el comportamiento de los recursos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para marzo, abril y mayo de 2016 incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.⁶¹

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.447.889	1.478.850	1.506.521
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.505.414	1.532.411	1.561.048
Cálculo (%)	96,18%	96,50%	96,51%

⁶¹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.100.881	1.131.842	1.159.513
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.158.406	1.185.403	1.214.040
Cálculo (%)	95,03%	95,48%	95,51%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 1 - Tabla No. 4

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 5

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.447.889	1.478.850	1.506.521
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.456.809	1.486.458	1.513.724
Cálculo (%)	99,39%	99,49%	99,52%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de primera vez. El propósito del indicador es contabilizar las prestaciones económicas concedidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho⁶².

Anexo 1 - Tabla No. 6

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos⁶³

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	161.132	175.195	186.598
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	246.905	264.766	280.022
Cálculo (%)	65,26%	66,17%	66,64%

⁶² Es necesario mencionar que este indicador fue calibrado por cuanto no era suficientemente preciso ni aportaba la información pretendida, dado que contabilizada la totalidad de los actos administrativos proferidos por Colpensiones incluidos aquellos que resolvían recursos, los cuales en su mayoría conforman la decisión inicial, es decir que niegan la pretensión. Por lo tanto, ahora para el cálculo del indicador se toman únicamente los actos administrativos que resuelven solicitudes de primera vez.

⁶³ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta el mes de mayo de 2016. Y en la siguiente tabla se presenta el cálculo mensual.

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	8.480	14.063	11.403
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	11.597	17.861	15.256
Cálculo (%)	73,12%	78,74%	74,74%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas⁶⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 9
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

⁶⁴Por 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. 10
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.268.725	1.293.212	1.320.776
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.278.021	1.299.224	1.329.294
Cálculo (%)	99,27%	99,54%	99,36%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	984.057	1.008.544	1.036.108
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	993.181	1.014.384	1.044.454
Cálculo (%)	99,08%	99,42%	99,20%

Anexo 1 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	20.545	16.039	22.969
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	26.331	21.203	30.070
Cálculo (%)	78,03%	75,64%	76,39%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente,

permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica⁶⁵.

Anexo 1 - Tabla No. 13
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.141	11.023	16.880
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	12.149	11.037	16.902
Cálculo (%)	99,93%	99,87%	99,87%

*Dato correspondiente al mes anterior.

⁶⁵Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Indicador No. 6. (%) Recursos interpuestos

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primeras vez. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

Anexo 1 - Tabla No. 15
Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y mayo de 2016⁶⁶

Variables	Registro de avance acumulado		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	45.355	47.123	49.331
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	253.596	267.734	283.884
Cálculo (%)	17,88%	17,60%	17,38%

Indicador No. 7. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos y notificados que corresponden a solicitudes de primera vez de una vigencia específica. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

⁶⁶ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 y la vigencia 2016.

Anexo 1 - Tabla No. 17

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión⁶⁷

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 18

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y mayo de 2016

Variables	Registro de avance acumulado		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	10.597	11.057	11.620
VARIABLE 2: Recursos decididos.	38.194	39.861	41.663
Cálculo (%)	27,75%	27,74%	27,89%

⁶⁷ Los datos reportados traen el acumulado de los recursos decididos en la vigencia 2015 y la vigencia 2016, de los interpuestos frente a las decisiones proferidas y notificadas en el mismo periodo.

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones contiene la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina; como parte del seguimiento a sentencias judiciales se incluye de manera complementaria el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
- 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

Cabe señalar que los resultados de los indicadores para los meses que se reportan más adelante (marzo, abril y mayo de 2016) ha sido planteados para el primer informe trimestral a la H. Corte bajo lo lógica de medición de “mes vencido”, según lo sustentado en el numeral 5.1.1 - Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales – del presente informe.

De esta manera a 31 de mayo de 2016 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 92,26%, ello significa una variación positiva de 0,99 puntos porcentuales frente al resultado de abril del presente (91,38%). Con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra también una variación positiva de 0,85 puntos porcentuales entre abril y mayo de 2016, el resultado a 31 de mayo de este indicador se ubicó en 98,17%.

Por su parte, en el análisis de los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) Sentencias allegadas por los ciudadanos; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se evidencia que a 31 de mayo para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo lo más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,70% y 99,79% respectivamente.

Sobre a la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones-, se encuentra también una variación positiva tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- pasó en tal entrada de 95,51% a 96,48% entre abril y mayo de 2016; el segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, igualmente muestra avance al pasar de 96,11% en abril a 97,38% en mayo de 2016.

La entrada de sentencias allegadas por los ciudadanos (entrada 3), de otro lado, evidencia para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 0,97 puntos porcentuales entre abril y mayo de 2016, lo cual ubica el resultado en 96,48% en tal entrada. Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada, se observa también una variación positiva de 0,72 puntos porcentuales; ello ubica el resultado de este indicador sobre la entrada de sentencias allegadas en 98,40% a 31 de mayo de 2016.

Sobre la cuarta entrada -sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 31 de mayo de 2016 se mantiene en el 100%; frente a los actos administrativos de sentencias proferidos se pasó de 99,65% a 99,78% entre abril y mayo de 2016 respectivamente.

Continuando con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se observa que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 31 de mayo de 2016 muestra una variación positiva de 0,89 puntos porcentuales con respecto a abril del presente; el resultado se ubicó en 99,06%⁶⁸. Frente a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 31 de mayo de 2016 se encuentra que han sido incluidos el 99,73% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello continúa evidenciando que el resultado se comporta conforme a lo reportado desde diciembre de 2013⁶⁹.

Finalmente, sobre las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que en abril y mayo de 2016 el indicador se ubicó en 0,00%. Ello quiere decir que la totalidad de los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante los meses mencionados, cumplieron íntegramente la sentencia.

De esta manera, los resultados presentados evidencian mejoramiento continuo y sostenido, basado en los logros obtenidos agregados y desagregados. Así las cosas, Colpensiones sigue desarrollando mecanismos y acciones operativas inter-áreas que buscan contribuir a la optimización del modelo de cumplimiento de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para el marzo, abril y mayo de 2016.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

⁶⁸ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 27.

⁶⁹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 30.

Anexo 1 - Tabla No. 19

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 20

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	124.185	126.909	131.540
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas*.	136.491	139.059	142.580
Cálculo (%)	90,98%	91,26%	92,26%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 21

**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.175	11.177	11.185
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.220	11.220	11.219
Cálculo (%)	99,60%	99,62%	99,70%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	53.561	55.797	59.603
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	55.956	58.421	61.780
Cálculo (%)	95,72%	95,51%	96,48%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	50.875	51.361	52.143
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	60.741	60.844	60.972
Cálculo (%)	83,76%	84,41%	85,52%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.574	8.574	8.609
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.574	8.574	8.609
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 1 - Tabla No. 22

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 23

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	117.713	120.857	124.583
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	122.038	124.185	126.909
Cálculo (%)	96,46%	97,32%	98,17%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 24
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.125	11.139	11.153
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.173	11.175	11.177
Cálculo (%)	99,57%	99,68%	99,79%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	49.533	51.479	54.334
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	52.192	53.561	55.797
Cálculo (%)	94,91%	96,11%	97,38%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	48.518	49.695	50.541
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	50.099	50.875	51.361
Cálculo (%)	96,84%	97,68%	98,40%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.537	8.544	8.555
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.574	8.574	8.574
Cálculo (%)	99,57%	99,65%	99,78%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.⁷⁰

⁷⁰ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 25

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 26

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	111.266	115.561	119.723
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	113.832	117.713	120.857
Cálculo (%)	97,75%	98,17%	99,06%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 27

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.097	11.116	11.137
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.111	11.125	11.139
Cálculo (%)	99,87%	99,92%	99,98%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	45.022	47.877	50.566
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	46.922	49.533	51.479
Cálculo (%)	95,95%	96,66%	98,23%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	46.640	48.049	49.482
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	47.270	48.518	49.695
Cálculo (%)	98,67%	99,03%	99,57%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.507	8.519	8.538
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.529	8.537	8.544
Cálculo (%)	99,74%	99,79%	99,93%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.⁷¹

Anexo 1 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

⁷¹ 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. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	105.090	107.812	110.258
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	105.531	107.826	110.554
Cálculo (%)	99,58%	99,99%	99,73%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 30
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.747	10.776	10.783
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.772	10.776	10.790
Cálculo (%)	99,77%	100,00%	99,94%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	40.850	42.382	43.764
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	41.133	42.391	43.955
Cálculo (%)	99,31%	99,98%	99,57%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	45.155	46.279	47.330
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	45.259	46.283	47.427
Cálculo (%)	99,77%	99,99%	99,80%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.338	8.375	8.381
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	8.367	8.376	8.382
Cálculo (%)	99,65%	99,99%	99,99%

Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Anexo 1 - Tabla No. 31

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 32

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	191	0	0
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	3.380	5.629	4.925
Cálculo (%)	5,65%	0,00%	0,00%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados de los indicadores vinculados al seguimiento de la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones siguen mostrando una senda positiva. Ello se evidencia al analizar los resultados de abril y mayo de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, en donde se observa una variación favorable de 0,18 puntos porcentuales. Así entonces, el resultado a 31 de mayo de 2016 se ubica en 98,57%; si se compara el resultado obtenido a septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se encuentra una variación positiva de 79,70 puntos porcentuales.

Por su parte, el resultado del indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra también un comportamiento positivo. Los resultados de abril y mayo de 2016 evidencian que se pasó de 98,69% a 98,80% respectivamente frente a dicho indicador, lo representa una variación positiva de 0,11 puntos porcentuales.

De esta manera se encuentra que la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones continúa mejorando, y que gradualmente el número de trámites de tutelas pendiente viene disminuyendo. Colpensiones, en esa línea, sigue adelantando mecanismos y planes de acción para concluir la optimización del proceso de atención de los trámites de tutelas, y asegurar su mantenimiento. Ello con el propósito de brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y con calidad en esta materia.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para marzo, abril y mayo de 2016.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 33

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 34
(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	233.176	236.016	238.555
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	237.190	239.894	242.020
Cálculo (%)	98,31%	98,38%	98,57%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

Anexo 1 - Tabla No. 35
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 36

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	233.176	236.016	238.555
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	236.366	239.159	241.457
Cálculo (%)	98,65%	98,69%	98,80%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento es monitoreado a partir de cuatro indicadores:

- 1) (%) Historias laborales corregidas.
- 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
- 3) (%) Reiteraciones de Corrección de Historia laboral.
- 4) (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

El resultado del primer indicador revela que a lo largo de la operación hasta el 31 de mayo de 2016 se han recibido, por múltiples fuentes⁷², 2'574.496 solicitudes de corrección de historia laboral (CHL) de las cuales se han logrado atender 2'477.434, ello corresponde al 96,23%, y se encuentran pendientes 97.062 solicitudes. Así las cosas, se aprecian leves decrecimientos del indicador en los últimos meses, explicados en la política de priorización de la entidad que ha sido implementada desde noviembre de 2015 para atender con mayor celeridad los requerimientos internos y poder dar cumplimiento a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. Como evidencia de ello, en la desagregación por entradas se observan variaciones positivas en las tres entradas priorizadas: solicitudes de reconocimiento, BEPS y tutelas.

Así mismo, el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente- también muestra un comportamiento decreciente como consecuencia de la política mencionada. Específicamente, durante el último mes se logró atender solo el 0,67% de las solicitudes de CHL radicadas en abril de 2016.

En cuanto al tercer indicador -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral-, se aprecia que desde enero de 2015 hasta el 31 de marzo de 2016 han sido atendidos 153.970 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales hasta el 30 de abril de 2016⁷³ se han radicado 8.147 reiteraciones por cédula única que corresponden al 5,29%.

Por su parte el indicador complementario -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente-, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones pero toma en cuenta únicamente la producción mensual y su cálculo se realiza por un periodo de tiempo específico (4 meses), revela que en promedio el 2,96% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención. Ello significa que que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, cerca de 3 no son satisfactorias para el ciudadano.

⁷² Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

⁷³ Dada la complejidad tecnológica para la obtención de los datos de las reiteraciones (nuevas radicaciones con pretensiones iguales) fue acordado entre el equipo técnico de la Estrategia de Seguimiento y la Gerencia Nacional de Operaciones que el reporte del indicador se realizará un mes vencido.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores con sus respectivas desagregaciones. Para los dos primeros indicadores se reportan los resultados de marzo, abril y mayo de 2016; para el indicador de reiteraciones de CHL se reportan los resultados de febrero, marzo y abril de 2016; y para el indicador de reiteraciones CHL sobre trámites atendidos mensualmente, se presentan todos los cálculos que se han realizado hasta el 30 de abril de 2016 y que corresponden a la producción mensual de toda la vigencia 2015.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 37
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 38
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.403.068	2.442.250	2.477.434
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.483.054	2.533.067	2.574.496
Cálculo (%)	96,78%	96,41%	96,23%

Anexo 1 - Tabla No. 39
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	885.589	908.040	923.375
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de ISS y Colpensiones).	898.531	927.260	941.593
Cálculo (%)	98,56%	97,93%	98,07%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	509.184	512.953	519.359
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	510.666	514.432	519.359
Cálculo (%)	99,71%	99,71%	100,00%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	863.515	870.822	872.816
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	921.212	934.407	947.067
Cálculo (%)	93,74%	93,20%	92,16%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	68.343	71.885	76.942
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	74.015	77.185	79.898
Cálculo (%)	92,34%	93,13%	96,30%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	49.821	50.418	51.047
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	49.967	50.554	51.190
Cálculo (%)	99,71%	99,73%	99,72%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	26.616	28.132	33.895
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	28.663	29.229	35.389
Cálculo (%)	92,86%	96,25%	95,78%

Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta⁷⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 40

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 41

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	1.057	1.464	88
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	12.382	11.573	13.195
Cálculo (%)	8,54%	12,65%	0,67%

*Dato correspondiente al mes anterior.

⁷⁴ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Indicador No. 3: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.⁷⁵

Anexo 1 - Tabla No. 42
Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 43
(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance		
	Feb-16	Mar-16	Abr-16
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única	6.302	6.748	8.147
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi)*	136.992	146.665	153.970
Cálculo (%)	4,60%	4,60%	5,29%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 4: (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses) frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

⁷⁵ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

Anexo 1 - Tabla No. 44

Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}}\right) \times 100$ Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 45

(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Registro de avance vigencia 2015					
	Enero - Mayo	Febrero - Junio	Marzo - Julio	Abril - Agosto	Mayo - Septiembre	Junio - Octubre
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite)	741	683	541	445	366	258
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente)*	15.733	14.908	12.863	10.289	11.941	15.051
Cálculo (%)	4,71%	4,58%	4,21%	4,33%	3,07%	1,71%

*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

Variables	Registro de avance vigencia					
	Julio - Noviembre	Agosto - Diciembre	Septiembre - Enero	Octubre - Febrero	Noviembre - Marzo	Diciembre - Abril
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite)	99	281	222	93	47	192
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente)*	12.540	11.995	12.091	4.505	2.462	4.894
Cálculo (%)	0,79%	2,34%	1,84%	2,06%	1,91%	3,92%

*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela, en términos generales, un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS toda vez que del 1'608.781 de PQRS recibidas hasta el 30 de abril de 2016, Colpensiones ha atendido 1'600.249 a 31 de mayo de 2016, es decir el 99,47%. Se aprecia un incremento de 0,19 puntos porcentuales en el último mes y en general una senda positiva del indicador en la historia de su medición.

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de abril de 2016 Colpensiones recibió 28.513 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre abril y mayo al 84,48% es decir a 24.087. Se observa un incremento en el último mes de 1,47 puntos porcentuales.

No obstante, el indicador de oportunidad en la atención de PQRS presentó un comportamiento leve de decreciente en el último mes, toda vez que de las 30.324 PQRS contestadas por la entidad en el mes de mayo 2016, el 62,89% se encontraban dentro de los términos legales, 0,43 puntos porcentuales menos que el mes anterior.

En esa línea, la entidad continúa implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad y calidad en la atención de PQRS. En seguida se presentan los resultados de los indicadores para marzo, abril y mayo de 2016.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones⁷⁶ con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS⁷⁷.

⁷⁶ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

⁷⁷ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Anexo 1 - Tabla No. 46

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 47

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Mar-16	Acumulado a Abr-16	Acumulado a May-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.539.319	1.568.861	1.600.249
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.552.618	1.580.268	1.608.781
Cálculo (%)	99,14%	99,28%	99,47%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	32.803	22.952	24.087
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	38.618	27.650	28.513
Cálculo (%)	84,94%	83,01%	84,48%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 49

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 50

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	Mar-16	Abr-16	May-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	18.625	19.461	19.070
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	24.641	30.735	30.324
Cálculo (%)	75,59%	63,32%	62,89%