



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

Julio 2015

Contenido

1.	Introducción	6
2.	Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	12
2.1.	Estado de las solicitudes de reconocimiento	12
2.2.	Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas en Colpensiones	14
2.2.1.	Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	14
2.2.2.	Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	18
2.2.3.	Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	22
2.3.	Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	31
2.4.	Evolución modelo de reconocimiento	32
2.5.	Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral.....	37
2.5.1.	Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	38
2.5.2.	Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	39
2.5.3.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	41
3.	Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	42
3.1.	Infraestructura tecnológica	42
3.2.	Infraestructura física	42
3.3.	Recurso humano.....	42
3.3.1.	Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	49
3.3.2.	Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	50
3.3.3.	Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	50
3.4.	Reorganización institucional de Colpensiones	55
4.	Cumplimiento de acciones de tutela.....	57
4.1.	Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	62
4.2.	Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas límite de suspensión a las sanciones de desacato que fueron establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014	65

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta.....	68
4.4. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	68
4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	69
4.5.1. Avance plan de acción.....	70
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	74
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	74
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	75
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	77
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción	78
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”. Reconocimiento	79
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales	79
5.4.2. Plan de Acción	81
5.4.3. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	81
5.4.4. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	82
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	84
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	84
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	84
6.1.2. Resultados del Plan Operativo	90
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	95
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de Junio de 2015	95
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	95
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	97
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	98
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	100
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	101
6.3.2. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	107
6.3.3. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	107

6.4. Subsidio a la cotización.....	110
6.5. Traslado de aportes de los afiliados.....	112
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	112
6.5.2. Cargue aportes no vinculados.....	114
6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir.....	115
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo.....	115
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	117
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos.....	117
7.2. Plan de Acción y resultados.....	120
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	121
7.2.2. Notificación personal y por aviso.....	122
7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	123
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales.....	124
8. Atención al ciudadano.....	126
8.1. Atención general en PAC.....	126
8.1.1. Segmentación por tipo de atención.....	126
8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención.....	127
8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora.....	130
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano.....	132
8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad - COPC.....	132
8.2.2. Portal RPM.....	134
8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano.....	135
8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	135
8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano.....	137
9. Indicadores.....	139
9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de junio de 2015.....	139
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	141
10.1. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes.....	143
10.2. Otras series documentales.....	143

11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	146
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	146
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	147
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Junio de 2015)	148
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	149
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	150
Anexo 2. Comunicación P.A.R.I.S.S sobre la base de datos de los expedientes incluidos en nómina	186

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

1. Introducción

Este documento es el informe periódico número 24 que presenta la nueva institución sobre la cual se declaró, por autoridad competente y con las formalidades legales, que se encontraba administrando una falla estructural del estado, originado en aspectos sobre los que esta no había sido responsable, sino que se instituía para superarla.

Colpensiones como entidad sobre la cual recayó esa gran responsabilidad social que enmarca la recuperación del control estatal en la administración del régimen de pensiones público, ha demostrado, a partir las órdenes que ha dictado la H. Corte desde julio de 2013, que la intervención para superar esa falla estructural (de altísimas proporciones sociales) tiene unos resultados mes a mes que permiten concluir que los atrasos y desafíos que ha tenido que enfrentar se están superando con elevados porcentajes de cumplimiento.

De esa manera, el control en la administración del régimen de prima media se ha retomado y la gran mayoría de ciudadanos pueden sentir que existe una entidad a la cual se puede acudir, exigir sus derechos y pedir explicaciones sin necesidad de la intermediación (en este punto es importante advertir como el fenómeno de las tutelas muestra síntomas decrecientes en los tres últimos meses). El imaginario común se orienta a la existencia de un régimen público de prima media que brinda confianza, la gente ve en Colpensiones la representación de la administración de sus pensiones públicas sin recibir notas de desconfianza profundas que podrían advertir que los avances han sido negativos o nulos; por el contrario, el efecto de todo el trabajo se refleja en el posicionamiento positivo del nombre de la entidad, incluso en coyunturas como las de la decisión que tienen que tomar las personas de paso de un régimen a otro. Sin una entidad administradora fuerte, el colectivo no confiaría en el sistema público, la crítica se introduciría en ella de manera inclemente y como uno de los eslabones de la cadena, esta institución sería el elemento más susceptible de fracturar y no soportaría ese tipo de pruebas de exposición pública.

Sin embargo, y tal como se dijo en el informe periódico anterior, es responsabilidad de la actual administración de Colpensiones señalar a la H. Corte (como guardiana de este proceso constitucional fundamental), que aún falta un trecho que, aunque relativamente menor (5% o menos en algunos de los retos que se le han impuesto sobre los que se tienen control) representa un alto riesgo. De materializarse ese riesgo, se presentarían retrocesos en este monumental esfuerzo de todo el aparato estatal.

Esto es así, porque en una falla estructural de las proporciones como la de la administración del régimen de prima media, donde se habla de cifras tan altas como la atención de 347 mil peticiones atrasadas del ISS que se lograron responder, la corrección ya efectiva de más de dos millones de historias laborales, el pago de más de dos billones de pesos en retroactivos, la expedición a la fecha de casi un millón doscientos mil respuestas a los ciudadanos sobre prestaciones pensionales, la atención de más de 180 mil tutelas y el cumplimiento de más de 70 mil fallos judiciales, también

se tiene aún unos márgenes pendientes de atención, como es apenas natural por el corto tiempo que se lleva en este complejo proceso (es necesario recordar que Colpensiones recibió 67 años de historia, que lleva 2 años y 9 meses operando, que ha actuado bajo el estado de Cosas Inconstitucional 2 años, y que ha sido protegida efectivamente 1 año y 2 meses aproximadamente). Márgenes que aunque en porcentajes se vean menores y ya no sean de las proporciones desmedidas como lo eran, sino que son en tiempos de muy pocos meses, representan en todo caso ciudadanos que activan un importante ejercicio de los entes de control y la Rama Judicial en sede de tutela (que van en una tendencia interesante de descenso como se verá en este informe) que están llevando a que la entidad tenga que destinar sus recursos (utilizados en meses pasados de forma acompañada a la instrucciones extraordinarias señaladas por la H. Corte que han permitido todos esos avances) de manera dispersa y sin el útil orden que requiere la atención de este tipo de fallas estructurales. Es que en este caso, la H. Corte ha creado un sistema de atención del atraso, que en criterio de esta entidad, es un ejemplo de cómo a través de una alternativa constitucional y acudiendo a la activación de la herramienta del “estado de cosas inconstitucional” se puede priorizar en ejercicio de la asunción de las cargas públicas la atención efectiva de los derechos de fundamentales violados.

Ya los funcionarios de Colpensiones en lo transcurrido de este semestre del año sienten el peso de la falla estructural que en esos pequeños porcentajes está siendo concluida. En lo transcurrido del año las órdenes de arresto materializadas han sido constantes, y aunque ellas estadísticamente y en número sean marginales (pues así debe ser siendo coherentes con el avance alcanzado) afectan de manera gravísima el funcionamiento de la institución, y aún más, y bajo las condiciones en las que se encuentra la entidad (falla estructural – estado de cosas inconstitucional – infraestructura no adecuada), podrían resultar en algunos casos violatorias de los derechos fundamentales al buen nombre, el trabajo y la libre movilidad de las personas que están dedicadas con todo su esfuerzo a sacar esta tarea adelante, sin que dependa de ellos o esté bajo la esfera de su control evitar la infracción de algunos de los derechos perseguidos. Para poner un ejemplo, en materia de tutelas por sentencias judiciales en contra del ISS, existía un desconocimiento de esos fallos judiciales que apenas ahora se conocen y sin embargo se tutelan como si se tuviese la custodia de los mismos; la falla estructural en esta materia como se ha dicho, es ahora el foco de atención que progresivamente se está superando.

Si se hiciera una cuenta de la suspensión de todos los arrestos materializados que hasta el momento se han notificado a los funcionarios y ex funcionarios de Colpensiones en este primer semestre de 2015, esa suspensión no alcanzaría a ser ni el 0,06% del total de afiliados activos¹ que tiene la entidad. Así, para la respetuosamente se considera que es razonable y proporcional que frente al esfuerzo de la superación definitiva de una falla estructural del estado y con un estado de cosas inconstitucional, llegar a otorgar esa garantía constitucional para los funcionarios que han sido encargados de semejante tarea es una necesidad básica para la efectiva continuidad de la operación.

¹ El número de afiliados activos que actualmente tiene la entidad es de 2,4 millones de personas que serían las potenciales acciones de tutelas que se presentarían, y los arrestos que hasta el momento se han notificado a los funcionarios es de 1.436 arrestos, lo que arroja ese porcentaje de 0,059% de sanciones materializadas que tendrían los efectos de tomar una medida de suspensión.

² Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha

Cualquier funcionario que asuma las posiciones de dirección de la entidad, estará sub judice desde el momento en que asuma el cargo si no se encuentra una alternativa o salida a esta situación. El caso de Cajanal es un buen ejemplo de cómo la H. Corte otorgó esta posibilidad a algunos de sus funcionarios lo que ha permitido el ejercicio de sus derechos al trabajo, la movilidad y su buen nombre incluso hoy en día (y esto en un caso de mucha menor envergadura que el de Colpensiones).

En el mismo sentido de atención ordenada por criterios de prioridad de población vulnerable en los porcentajes que quedan pendientes, se incluye un factor que si bien es cierto es comprensible, afecta de manera contundente la operación de la entidad y a los funcionarios. Aquí se habla de los llamados constantes que hacen los entes de control para que a los asuntos, las quejas que ellos atienden, se les brinde solución de manera inmediata y en plazos perentorios sin contemplación de la falla estructural por la que atraviesa la entidad, so pena de incurrir en el inicio de las investigaciones a que hay lugar, tal como ya sucede a instancias de la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia Financiera.

Para Colpensiones, la sofisticada elaboración del llamado “estado de cosas inconstitucional” que se introduce como una novedad judicial que tiene la tutela solo del más Alto Tribunal Judicial en materia Constitucional en Colombia, debe ser comprendido y aprehendido por el estado en su conjunto, y en esa medida las acciones de las entidades deberían tener una modulación justa, proporcional y con límites cuando frente a este tipo de situaciones excepcionalísimas se trata. No se podría concebir una investigación que no se allane al contexto tan importante que propone la H. Corte en sus autos, y se juzgue a una entidad como si su operación correspondiera a una entidad que tiene una normalidad absoluta, es decir, que no enfrenta ya una falla estructural, y que cuenta además con la estructura de operación adecuada. Esto puede redundar en un bloqueo institucional. En este sentido la entidad espera elaborar un documento a la H. Corte donde exponga esta situación y con ello generar un aporte a la continua construcción de esta figura tan interesante que ha llevado a estar ad portas de superar la falla estructural del Régimen de Prima Media.

Dicho lo anterior, es importante ahora mencionar en resumen de algunos de los importantes avances que se presentan en este informe periódico.

Colpensiones reporta que al 30 de junio de 2015 ha resuelto 1.172.901 casos. Es decir, frente a la primera tarea de la entidad, eliminar el atraso estructural del Régimen de Prima Media, el avance es de 95%. A este avance se suman avances en otros casos igualmente importantes, trabajados por la misma área: siguiendo los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación (PGN) se han resuelto en este año 51.172 recursos de apelación subsidiaria; se han dedicado importantes recursos tecnológicos y humanos para la solución de tutelas, especialmente a lo largo del 2015 debido la falta de protección, y a las indagaciones preliminares de la PGN.

Así las cosas, hoy se cuenta con 64.078 casos pendientes (vencidos) de atender respecto de un gran total de 1.236.979 casos que debe tener resueltos a la fecha, pero es muy importante resaltar que estos vencimientos no son de años, e inclusive décadas, como los que sufría el Régimen de Prima Media anteriormente.

Respecto de los casos vencidos en Colpensiones, 42.854 casos presentan un vencimiento menor a tres meses, en tanto que solamente 21.224 casos presentan un vencimiento mayor a tres meses. Este es un avance sin precedentes en la administración del sistema público de pensiones que está en progreso y que en los meses que quedan del año o posiblemente menos (si no hay hechos sobrevinientes) estará ya resuelto con unos márgenes de tolerancia aún menores. El problema está ampliamente modulado.

Así, respecto de 1.236.979 de casos que Colpensiones debe tener resueltos a la fecha, cabe señalar que tan solo el 1.6% tiene un vencimiento superior a 3 meses. Esto representa que el 98.4% de los casos que deberían haberse atendido a la fecha, se encuentra resueltos, o presentan un vencimiento inferior a tres meses.

En este tema, Colpensiones considera relevante reportar a la H. Corte a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que, según el análisis antes descrito, es muy complejo llegar a un cumplimiento del 100% de todos los casos. Esto se debe a que al estudiar las solicitudes se requiere que un número importante surta etapas de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros. Lo que tiene calculado a entidad es que, en el corto plazo, la entidad va a estar estabilizada en alrededor del 98%. El 2% restante puede tardar un tiempo mayor al establecido legalmente. En el mediano plazo, en la medida en que se cuente con más y mejor información, el avance podrá llegar al 100%.

Ahora, pasando de tema y en relación con las tutelas, con el fin de avanzar cada día con un mejor modelo de atención, control y reporte del intenso trabajo que se realiza, desde el inicio del este año se ha venido consolidando la idea de que una vez alcanzada la atención del 90% de tutelas, era necesaria la variación en el modelo que venía aplicándose. Es decir, pasar de un modelo de atención de choque que se centró en la atención inmediata para atacar el altísimo volumen de tutelas pendientes (con el que se logró ese 90% de avance, y el 95% si se suman las gestionadas), a un nuevo modelo que tenga una vocación de estabilización del proceso, con miras a tener sistemas integrales para atender las exigencias de los jueces y los ciudadanos de una manera más expedita. Es decir, el objetivo es lograr intervenir en las acciones de tutela en el momento en que se da traslado para su respuesta y no en cuando ya ha llegado a instancias de desacato o incluso a sanción.

Con este objetivo se pretende disminuir la carga en los despachos judiciales, y acercarse cada vez más a desincentivar la interposición de tutelas o demostrar a los jueces que este mecanismo no es el ideal por varias razones que se han venido detectando, por ejemplo porque se utiliza cuando aún no ha transcurrido el término que la ley concede para atender una petición pensional (esto es 4 meses) o para el cumplimiento de una sentencia judicial, o porque se cuenta con otros mecanismos de defensa. Colpensiones está en el momento preciso, en este punto donde los porcentajes que faltan por atender permiten pensar en la necesidad y la forma de generar cambios en el modelo para lograr esa estabilización a donde está proyectada la entidad en los próximos meses. Así se muestra que se está avanzando en la dirección correcta, de manera progresiva y sin retrocesos.

A partir del mes de mayo las acciones para el avance del modelo se iniciaron y algunas acciones se han consolidado en el mes de junio, por ejemplo todos los documentos que son radicados en Colpensiones con referencia a las acciones de tutela reciben un procesamiento individual. Este cambio ha significado un incremento importante de la carga de trabajo y, como es natural, en su primera etapa de estabilización ha generado algunos traumatismos en la operación. En épocas pasadas, por el volumen se hacían asociaciones de documentos por cédula de la persona, ahora este trámite cambia y como se dijo, se individualiza cada documento y se trata uno a uno.

De otra parte, este cambio tiene un impacto en la forma en la que se reporta la atención de casos por parte de Colpensiones a la H. Corte Constitucional en los informes periódicos. Esto debido a que anteriormente el avance presentado tenía en cuenta únicamente la base de cédulas nuevas atendidas una sola vez (modelo anterior). En ese sentido, en el mes de junio de 2015 se atendieron de fondo un total de 6.354 casos lo que supone una productividad importante teniendo en cuenta que se trató de un mes atípico con tres días festivos. De estos casos atendidos, 2.846 corresponden a cédulas nuevas que no habían sido atendidas en el pasado, es decir, personas que por primera vez acudían a la tutela y a las que se les pudo dar solución definitiva (este es el dato que se incluirá de ahora en adelante en el cuadro de control).

Adicionalmente, se presentaron 3.508 casos atendidos en el pasado pero que en el proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones fueron nuevamente revisados, bien sea para atender un requerimiento adicional sobre el caso hecho por el Juez o para dar alcance a una atención realizada en el pasado, o bien para atender una nueva solicitud elevada sobre esa cédula. La existencia de estos dos tipos de atenciones hace parte del mejoramiento de gestión de la información y de la atención de los casos que se explicó antes. En todo caso, esta labor implica producción de la entidad que se cristaliza en atención de ciudadanos.

Otro asunto que también vale la pena resaltar, y que ya se ha mencionado en otros IPs, es la alianza estratégica que se está dando con el Consejo Superior de la Judicatura con el fin de lograr avances en materia de acuerdos de servicio para compartir información, atención a la Rama Judicial por parte de Colpensiones y el apoyo a la entidad en el desarchivo de expedientes que están en sus sistemas de conservación documental física. A la fecha se está en proceso de la firma de un convenio con esa institución que ya está en revisión de las oficinas respectivas para que se cristalice en el corto plazo.

Es de anotar nuevamente, tal y como se reportó en el IP23, que para cerrar estas últimas brechas Colpensiones solicitó y la Junta Directiva autorizó la contratación de 420 trabajadores en misión adicionales. Esta aprobación se dio el día 14 de mayo de 2015, y a hoy, de estos 420 nuevos trabajadores se han contratado 213, de los cuales 147 para el área de reconocimiento y 66 para el área de tutelas.

Finalmente, y para concluir esta introducción que ha tratado solo unos aspectos que se consideran fundamentales en este momento, es dable mencionar brevemente algunos puntos sobre el avance del proceso de reestructuración que la H. Corte exhortó al Gobierno Nacional y la entidad, como una de las medidas de fondo que garantizarían la no repetición del estado de cosas inconstitucional.

Con respecto al proceso de reestructuración de Colpensiones, es de anotar que en el mes de junio, después de un ejercicio liderado desde la Presidencia con cada uno de los vicepresidentes y directores nacionales de oficina, en el que se revisó integralmente la propuesta técnica desarrollada por el equipo de trabajo designado (asesores internos y consultores externos), se construyó una propuesta de estructura y mapa de procesos -que incluye la nueva cadena de valor de la entidad- avalada institucionalmente.

Esta propuesta será socializada durante los meses de julio y agosto ante instancias gubernamentales, de control y la H. Corte Constitucional, esperando recoger de éstas sus impresiones y recomendaciones de modo que pueda fijarse una entidad adecuada frente a la demanda de servicios de los ciudadanos y los empleadores colombianos. El objetivo es que la implementación de la nueva estructura organizacional, la planta de personal y los procesos ajustados inicie en octubre del presente año, de tal manera que para el año 2016 Colpensiones cuente una infraestructura técnica y operativa optimizada.

Dicho lo anterior, se deja entonces a continuación la presentación del avance detallado del trabajo realizado durante el mes de junio en cada uno de los aspectos que se reportan habitualmente a la Sala Novena de Revisión de la H. Corte.

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

2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento

En la presente sección se reporta el estado de avance de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones desde el inicio de su operación. No obstante, para mayor claridad en esta introducción se reporta el acumulado histórico de solicitudes recibidas y resueltas por la entidad incluyendo la represa del ISS².

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de Junio de 2015, Colpensiones ha recibido 1.289.170 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 942.162 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.172.901, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 825.893 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 30 de Junio de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	942.162	825.893	52.191	64.078
Total	1.289.170	1.172.901	52.191	64.078

Adicional a las 1.172.901 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 165.585 trámites adicionales que corresponden a 58.086 tutelas de reconocimiento, 55.484 sentencias, 21.647 ajustes por calidad y 51.172 apelaciones para un total de 1.359.290 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en el Auto 259/14 y el Auto de Pruebas del 12 de septiembre de 2014, a partir del IP 15 se reportan los avances en la atención de las solicitudes de reconocimiento radicadas ante Colpensiones. La información fue reorganizada separando las solicitudes pensionales (invalidez, sobrevivientes, vejez) de los otros tipos de solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones), y por otra parte, separando las solicitudes de primera vez, de los recursos y las reliquidaciones.

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones, desagregadas por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 319.661 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 289.922 y quedan pendientes 29.739. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 246.756, de las cuales se han resuelto 214.041 y quedan pendientes 32.715.

² Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa ISS como de día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 375.745 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 321.930 y quedan por atender 53.815. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2) En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 942.162 solicitudes radicadas en Colpensiones el 33,93 % corresponde a solicitudes pensionales, el 26,19% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 39,88% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 825.893 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 760.053, de las cuales 417.504 conceden la prestación (54,93%) mientras que 342.549 (45,07%)³ la niegan. Por su parte, 39.852 casos han sido gestionados y 25.988 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de Junio de 2015
Distribución según tipo de solicitud día a día

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	319.661	33,93%	289.922	35,10%	29.739	25,58%
Pensión de invalidez	22.301	2,37%	16.989	2,06%	5.312	4,57%
Pensión de sobrevivientes	60.421	6,41%	53.218	6,44%	7.203	6,20%
Pensión de Vejez	236.939	25,15%	219.715	26,60%	17.224	14,81%
Otras solicitudes	246.756	26,19%	214.041	25,92%	32.715	28,14%
Auxilios funerarios	51.611	5,48%	35.518	4,30%	16.093	13,84%
Indemnizaciones	195.145	20,71%	178.523	21,62%	16.622	14,30%
Recursos y reliquidaciones	375.745	39,88%	321.930	38,98%	53.815	46,28%
Recursos	170.539	18,10%	147.496	17,86%	23.043	19,82%
Reliquidaciones	205.206	21,78%	174.434	21,12%	30.772	26,47%
Total	942.162	100,00%	825.893	100,00%	116.269	100,00%

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

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

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.

³Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 39.852 gestionados ni los 25.988 cerrados.

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

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

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

En esta sección se presenta a la H. Corte las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde la entrada en operación hasta el 30 de Junio de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta Marzo de 2015 y la gestión de los últimos tres meses. De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 30 de Junio de 2015 se han radicado en Colpensiones 561.029⁴ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 309.678 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 251.351 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Junio de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	295.125	4.944	4.958	4.651	309.678	55%
Pensión de invalidez	20.518	429	633	395	21.975	4%
Pensión de sobrevivientes	53.439	1.737	1.685	1.700	58.561	10%
Pensión de Vejez	221.168	2.778	2.640	2.556	229.142	41%
Otras solicitudes	228.002	7.771	7.772	7.806	251.351	45%
Auxilios funerarios	47.286	1.620	1.557	1.540	52.003	9%
Indemnizaciones	180.716	6.151	6.215	6.266	199.348	36%
Total	523.127	12.715	12.730	12.457	561.029	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 503.963 al 30 de Junio de 2015, 289.922 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 214.041 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2 - Panel A)

⁴Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en los puntos de atención al ciudadano (PAC) y no tiene en cuenta las solicitudes que ingresaron por trámites diferentes a reconocimiento.

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Junio de 2015, Colpensiones resolvió 16.017 solicitudes de primera vez (teniendo en cuenta 118 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - 30 de Junio de 2015

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	266.517	6.910	9.273	7.222	289.922	58%
Pensión de invalidez	15.223	496	524	746	16.989	3%
Pensión de sobrevivientes	46.494	2.374	2.032	2.318	53.218	11%
Pensión de Vejez	204.800	4.040	6.717	4.158	219.715	44%
Otras solicitudes	190.419	7.939	6.888	8.795	214.041	42%
Auxilios funerarios	32.866	866	477	1309	35.518	7%
Indemnizaciones	157.553	7.073	6.411	7.486	178.523	35%
Total	456.936	14.849	16.161	16.017	503.963	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁵

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015		abr-15		may-15		jun-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	122.531	136.577	1.628	5.205	769	8426	547	6.593	125.475	156.801	44,45%	55,55%
Pensión de invalidez	7.182	7.537	21	472	21	496	25	704	7.249	9.209	44,05%	55,95%
Pensión de sobrevivientes	3.756	40.542	45	2304	32	1982	35	2265	3.868	47.093	7,59%	92,41%
Pensión de Vejez	111.593	88.498	1.562	2.429	716	5.948	487	3.624	114.358	100.499	53,23%	46,77%
Otras solicitudes	112.883	76.013	5.166	2.743	4.064	2.763	5.554	3.205	127.667	84.724	60,11%	39,89%
Auxilios funerarios	6.410	25.948	17	844	17	451	25	1279	6.469	28.522	18,49%	81,51%
Indemnizaciones	106.473	50.065	5.149	1.899	4.047	2.312	5.529	1.926	121.198	56.202	68,32%	31,68%
Total	235.414	212.590	6.794	7.948	4.833	11.189	6.101	9.798	253.142	241.525	51,17%	48,83%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de Junio de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 6.538 casos; sentencias cuya producción fue de 7.666⁶ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 3.197 casos y apelaciones 3.403.

⁵Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.296 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁶ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (5.648) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

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

En dicho cuadro se muestra un total de 324.403 decisiones favorables, 170.264 casos negados que sumados a las 9.296 solicitudes cerradas, da el total de 503.963 solicitudes resueltas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3, Panel A y Panel B)

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

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

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁷ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Junio de 2015⁸

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	139.499	3.322	3.945	3.471	150.237	53%
Pensión de invalidez	9.152	371	397	562	10.482	64%
Pensión de sobrevivientes	26.307	1.610	1.440	1.709	31.066	61%
Pensión de Vejez	104.040	1.341	2.108	1.200	108.689	51%
Otras solicitudes	154.253	6.757	5.781	7.375	174.166	82%
Auxilios funerarios	24.342	532	308	785	25.967	74%
Indemnizaciones	129.911	6.225	5.473	6.590	148.199	84%
Total	293.752	10.079	9.726	10.846	324.403	66%

⁷Para 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.

⁸ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado				Total general	Participación
	a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15		
Solicitudes pensionales	119.609	3.511	5.250	3.669	132.039	47%
Pensión de invalidez	5.567	122	120	167	5.976	36%
Pensión de sobrevivientes	17.991	739	574	591	19.895	39%
Pensión de Vejez	96.051	2.650	4.556	2.911	106.168	49%
Otras solicitudes	34.643	1152	1.046	1.384	38.225	18%
Auxilios funerarios	8.016	329	160	519	9.024	26%
Indemnizaciones	26.627	823	886	865	29.201	16%
Total	154.252	4.663	6.296	5.053	170.264	34%

Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)⁹

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	135	39		39	213	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		52	1	550	603	0,38%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		177		181	0,11%
Niega incompatibilidad	431	2.387	1.565	3.513	7.896	4,97%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	885	18	27	698	1.628	1,02%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		103		105	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	13	24	1.009	3.541	4.587	2,89%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.665	14.489	104.391	14.402	137.947	86,80%
Por competencia	1	18	1.285	596	1.900	1,20%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	39	2	2.719	2.761	1,74%
Se niega por falta de completitud documental	5	30	271	15	321	0,20%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,38%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			17	149	166	0,10%
Total	6.142	17.109	108.857	26.813	158.921	100,00%
% Total	3,86%	10,77%	68,50%	16,87%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en

⁹ El cálculo se hace sobre una población de 158.921 decisiones que niegan la prestación de un total de 170.264; es decir, el 93,3% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 11.343 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

por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁰.

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

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

**Capítulo 2.2 - Cuadro 4. Reliquidaciones y recursos administrativos radicados
Corte a 30 de Junio de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	134.320	35,75%	113.344	35,21%	20.976	38,98%
Pensión de invalidez	6.560	1,75%	5.620	1,75%	940	1,75%
Pensión de sobrevivientes	22.150	5,89%	18.303	5,69%	3.847	7,15%
Pensión de Vejez	105.610	28,11%	89.421	27,78%	16.189	30,08%
Otras solicitudes	19.527	5,20%	17.460	5,42%	2.067	3,84%
Auxilios funerarios	7.078	1,88%	6.527	2,03%	551	1,02%
Indemnizaciones	12.449	3,31%	10.933	3,40%	1.516	2,82%
Reliquidaciones	205.206	54,61%	174.434	54,18%	30.772	57,18%
Reliquidaciones Nuevo estudio	19.724	5,25%	19.649	6,10%	75	0,14%
Reliquidaciones	185.482	49,36%	154.785	48,08%	30.697	57,04%
Cerrados	16.692	4,44%	16.692	5,18%	-	-
Total	375.745	100%	321.930	100%	53.815	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 375.745 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de Junio de 2015 se han resuelto 321.930 y se encuentran pendientes 53.815, el 57,18 % corresponden a reliquidaciones, el 38,98% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 3,84% otras solicitudes.

¹⁰ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 305.238¹¹: 285.589 recursos y 19.649 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 89.421 de vejez, 18.303 de sobrevivientes, 5.620 de invalidez, 10.933 de indemnizaciones, y 6.527 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 154.785. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Marzo de 2015 y la producción de los últimos tres meses de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos decididos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 10,70% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 89,30% fuera de término, en las otras prestaciones el 8,89% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 91,11 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 30 de Junio de 2015

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado Marzo-15	247.595	18.197	265.792
abr-15	12.865	351	13.216
may-15	12.141	433	12.574
jun-15	12.988	668	13.656
Total decididas	285.589	19.649	305.238

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	102.061	3.004	3.837	4.442	113.344	39,69%
Pensión de invalidez	5.234	121	107	158	5.620	1,97%
Pensión de sobrevivientes	16.509	803	480	511	18.303	6,41%
Pensión de Vejez	80.318	2.080	3.250	3.773	89.421	31,31%
Otras solicitudes	15.330	940	584	606	17.460	6,11%
Auxilios funerarios	5.388	712	240	187	6.527	2,29%
Indemnizaciones	9.942	228	344	419	10.933	3,83%
Reliquidaciones	130.204	8.921	7.720	7.940	154.785	54,20%
Total	247.595	12.865	12.141	12.988	285.589	100,00%

¹¹ El total de recursos resueltos no incluye 16.692 recursos cerrados.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015		abr-15		may-15		jun-15		Total general		Participación	
	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término	En término	Fuera de término
Solicitudes pensionales	25.118	190.799	485	11.163	502	10.480	667	10.943	26.772	223.385	10,70%	89,30%
Pensión de invalidez	1.863	9.843	55	563	43	420	34	573	1.995	11.399	14,89%	85,11%
Pensión de sobrevivientes	2.655	22.792	64	1.460	59	898	41	1.085	2.819	26.235	9,70%	90,30%
Pensión de Vejez	20.600	158.164	366	9.140	400	9.162	592	9.285	21.958	185.751	10,57%	89,43%
Otras solicitudes	3.077	28.601	17	1200	26	1.133	31	1.347	3.151	32.281	8,89%	91,11%
Auxilios funerarios	583	4.827	5	710	4	236	12	176	604	5.949	9,22%	90,78%
Indemnizaciones	2.494	23.774	12	490	22	897	19	1.171	2.547	26.332	8,82%	91,18%
Total	28.195	219.400	502	12.363	528	11.613	698	12.290	29.923	255.666	10,48%	89,52%

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones¹².

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 274.009¹³ recursos únicos¹⁴, de los cuales en 98.314 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (35,88%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 30 de Junio de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	28.831	839	816	889	31.375	29,12%
Pensión de invalidez	1.378	53	30	40	1.501	29,01%
Pensión de sobrevivientes	5.987	232	138	113	6.470	36,65%
Pensión de Vejez	21.466	554	648	736	23.404	27,56%
Otras solicitudes	6.649	420	235	199	7.503	43,88%
Auxilios funerarios	2.900	345	127	84	3.456	53,63%
Indemnizaciones	3.749	75	108	115	4.047	37,99%
Reliquidaciones	50.744	3.131	2.845	2.716	59.436	39,84%
Total	86.224	4.390	3.896	3.804	98.314	35,88%

¹² No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹³ Esta cifra incluye 273.545 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁴ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a Marzo 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	67.884	2.092	2.910	3.482	76.368	70,88%
Pensión de invalidez	3.418	63	75	117	3.673	70,99%
Pensión de sobrevivientes	9.943	544	316	381	11.184	63,35%
Pensión de Vejez	54.523	1.485	2.519	2.984	61.511	72,44%
Otras solicitudes	8.345	507	341	401	9.594	56,12%
Auxilios funerarios	2.420	358	110	100	2.988	46,37%
Indemnizaciones	5.925	149	231	301	6.606	62,01%
Reliquidaciones	74.577	5.507	4.637	5.012	89.733	60,16%
Total	150.806	8.106	7.888	8.895	175.695	64,12%

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de Junio de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁵. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁶

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		1			83	84	4,96%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			21			21	1,24%
Aportó las pruebas faltantes	52	41	45	35	178	351	20,74%
Aumentó de semanas	4	74	8	4	261	351	20,74%
Cambia fecha de causación	1	1	9		14	25	1,48%
Cambio de IBL		15	3	2	128	148	8,75%
Tiene la edad requerida	23	127	58	13	490	711	42,02%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			1			1	0,06%
Total general	80	259	145	54	1.154	1.692	100%
% Total	4,73%	15,31%	8,57%	3,19%	68,20%	100,00%	

¹⁵ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁶ El cálculo se hace sobre una muestra de 1.692 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 3.804; es decir, una muestra del 44,47% la cual es representativa y en este sentido, estadísticamente cuenta con las mismas propiedades de la población; adicionalmente se trata de una variable que se distribuye normalmente, este 44,47% permite efectuar inferencias estadísticas del 95% de la población, con un nivel de confianza del 95% y más o menos 3 desviaciones estándar y un error del 5%.

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁷.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

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

Del total de 825.893 solicitudes resueltas 289.378 se encontraban en término y 510.527 fuera de término¹⁸. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 116.269, 52.191 se encuentran dentro del término y 64.078 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 30 de Junio de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
Reconocimiento de Prestaciones	319.661	33,93%	289.922	35,10%	125.475	156.801	7.646	29.739	25,58%	14.399	27,59%	15.340	23,94%
Pensión de invalidez	22.301	2,37%	16.989	2,06%	7.249	9.209	531	5.312	4,57%	1.954	3,74%	3.358	5,24%
Pensión de sobrevivientes	60.421	6,41%	53.218	6,44%	3.868	47.093	2257	7.203	6,20%	3.354	6,43%	3.849	6,01%
Pensión de Vejez	236.939	25,15%	219.715	26,60%	114.358	100.499	4.858	17.224	14,81%	9.091	17,42%	8.133	12,69%
Otras solicitudes	246.756	26,19%	214.041	25,92%	127.667	84.724	1.650	32.715	28,14%	15.235	29,19%	17.480	27,28%
Auxilios funerarios	51.611	5,48%	35.518	4,30%	6.469	28.522	527	16.093	13,84%	3.062	5,87%	13.031	20,34%
Indemnizaciones	195.145	20,71%	178.523	21,62%	121.198	56.202	1123	16.622	14,30%	12.173	23,32%	4.449	6,94%
Recursos y reliquidaciones	375.745	39,88%	321.930	38,98%	36.236	269.002	16.692	53.815	46,28%	22.557	43,22%	31.258	48,78%
Recursos	170.539	18,10%	147.496	17,86%	21.405	109.399	16.692	23.043	19,82%	9.340	17,90%	13.703	21,38%
Reliquidaciones	205.206	21,78%	174.434	21,12%	14.831	159.603	0	30.772	26,47%	13.217	25,32%	17.555	27,40%
Total	942.162	100,00%	825.893	100,00%	289.378	510.527	25.988	116.269	100,00%	52.191	100,00%	64.078	100,00%

El Cuadro 9 (Panel A y Panel B) por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran 64.078 trámites fuera de término, de los cuales el 27,40% corresponde a reliquidaciones, el 21,38% a recursos y el 51,22% a decisiones de primera vez.

¹⁷ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

¹⁸ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 25.988 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

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

Capítulo 2.2 – Cuadro 9. Trámites radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento – Corte a 30 de Junio de 2015

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

Trámites vencidos	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	870	2.429	3.385	3.009	3.430	7.014	9.270	29.407
2 meses	449	399	2.657	1.551	504	881	1.589	8.030
3 meses	396	236	635	1.461	182	509	972	4.391
4 meses	350	234	415	1.100	113	422	886	3.520
5 meses	272	278	234	1.017	125	342	591	2.859
6 meses	255	38	153	1.229	13	122	176	1.986
7 meses	247	16	127	1.193	4	90	101	1.778
8 meses	101	14	143	862	12	81	62	1.275
9 meses	159	18	87	285	18	111	67	745
10 meses	126	8	68	96	12	49	60	419
11 meses	85	13	85	306	11	66	52	618
12 meses	28	6	48	508	3	41	32	666
13 meses	7	7	4	242	1	32	26	319
14 meses		5	10	163	1	33	25	237
15 meses	3	3	2			11	19	38
16 meses		4	1			9	8	22
17 meses		2				8	5	15
18 meses						4	6	10
19 meses			1			3	4	8
20 meses		1						1
21 meses						2	2	4
23 meses							1	1
24 meses			1			1	1	3
25 meses						1		1
26 meses			1			1		2
Total	3.348	3.711	8.057	13.022	4.429	9.833	13.955	56.355

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

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes		11	2	1	2	155	188	359
2 meses		11	6		3	161	212	393
3 meses		7	8		1	114	144	274
4 meses	1	5	6			136	164	312
5 meses		10	6	1		128	183	328
6 meses		15	7		1	184	209	416
7 meses	1	8	4		6	248	271	538
8 meses		11	1		2	224	236	474
9 meses		8	5	4	3	327	279	626
10 meses	1	6	8		1	239	215	470
11 meses	1	6	6	1	1	244	230	489
12 meses	1	5	5			186	182	379
13 meses	1	4	4	2		235	216	462
14 meses		4	2			250	171	427
15 meses		5	2			239	134	380
16 meses		5	2			179	113	299
17 meses	3	3				161	118	285
18 meses		3				118	94	215
19 meses	1	2				126	73	202
20 meses		2				59	32	93
21 meses		1				77	51	129
22 meses		1				24	7	32
23 meses		1	1			12	12	26
24 meses		2				17	23	42
25 meses		2				9	5	16
26 meses						4	16	20
27 meses						5	12	17
28 meses			1			5	7	13
29 meses						4	2	6
30 meses							1	1
Total	10	138	76	9	20	3.870	3.600	7.723

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se están pendientes de decisión, es decir 53.740¹⁹. Estos pendientes se dividen en: (i) 29.507 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.360 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 16.762 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C) y (iv) 1.111 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 67% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33% sobre la decisión que ha negado la prestación. Ahora por tipo de riesgo, el 77,06% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 22,94% a los demás riesgos. (Capítulo 2. Cuadro 10).

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 30 de Junio de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	794	274	12.025	17	1.299	14.409	48,83%
1 mes	475	219	8.488	3	844	10.029	33,99%
2 meses	63	31	1.539	1	63	1.697	5,75%
3 meses	27	23	937	1	50	1.038	3,52%
4 meses	33	15	933		32	1.013	3,43%
5 meses	11	18	599		18	646	2,19%
6 meses	6	2	162		5	175	0,59%
7 meses	2	7	89		1	99	0,34%
8 meses		2	57		2	61	0,21%
9 meses	1	4	64			69	0,23%
10 meses	1	1	49			51	0,17%
11 meses		1	50			51	0,17%
12 meses		2	33		1	36	0,12%
13 meses	1		25			26	0,09%
14 meses	1	2	39			42	0,14%
15 meses	1		20			21	0,07%
16 meses			12			12	0,04%
17 meses		1	10			11	0,04%
18 meses			8			8	0,03%
19 meses			5			5	0,02%
21 meses			4			4	0,01%
24 meses			2			2	0,01%
25 meses			1			1	0,00%
26 meses	1					1	0,00%
Total vencidos	623	328	13.126	5	1.016	15.098	51,17%
Total	1.417	602	25.151	22	2.315	29.507	100,00%
% total	4,80%	2,04%	85,24%	0,07%	7,85%	100,00%	

¹⁹ Las 30.772 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 29, Invalidez 1, Sobrevivientes 3, Vejez 42 y Recursos 30.697. Así, el total de 53.740 recursos pendientes es resultado de la suma de 23.043 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 30.697 antes explicados.

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁰

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término			4			4	0,06%
1 mes	5	17	269		2	293	4,61%
2 meses	6	19	288		2	315	4,95%
3 meses	4	10	203		3	220	3,46%
4 meses	2	16	234		3	255	4,01%
5 meses	6	14	238		2	260	4,09%
6 meses	5	11	301		3	320	5,03%
7 meses	13	27	405	1	2	448	7,04%
8 meses	15	23	335	1	5	379	5,96%
9 meses	10	18	492	1	2	523	8,22%
10 meses	17	17	346		3	383	6,02%
11 meses	7	18	349		14	388	6,10%
12 meses	10	17	272	1	6	306	4,81%
13 meses	5	32	329		4	370	5,82%
14 meses	8	29	308		4	349	5,49%
15 meses	5	10	316		1	332	5,22%
16 meses	7	10	239		1	257	4,04%
17 meses	4	4	243			251	3,95%
18 meses	7	6	174			187	2,94%
19 meses	9	2	161			172	2,70%
20 meses	3	4	77			84	1,32%
21 meses	5	2	112		1	120	1,89%
22 meses		2	24			26	0,41%
23 meses			20			20	0,31%
24 meses		1	35			36	0,57%
25 meses		2	11			13	0,20%
26 meses		1	16			17	0,27%
27 meses			15			15	0,24%
28 meses		1	11			12	0,19%
29 meses			4			4	0,06%
30 meses			1			1	0,02%
Total vencidos	153	313	5.828	4	58	6.356	99,94%
Total	153	313	5.832	4	58	6.360	100,00%
% total	2,41%	4,92%	91,70%	0,06%	0,91%	100,00%	

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

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	171	2.258	5.001	289	392	8.111	48,39%
1 mes	112	1.872	3.786	147	304	6.221	37,11%
2 meses	15	266	446	19	23	769	4,59%
3 meses	11	136	270	17	9	443	2,64%
4 meses	9	109	163	6	8	295	1,76%
5 meses	7	147	121	7	4	286	1,71%
6 meses		43	75	3	2	123	0,73%
7 meses	2	27	61	2		92	0,55%
8 meses	1	26	52	3		82	0,49%
9 meses	1	32	69	4	3	109	0,65%
10 meses		26	29	3		58	0,35%
11 meses		17	43	6	1	67	0,40%
12 meses		6	27	2	2	37	0,22%
13 meses		6	24	1	1	32	0,19%
14 meses		7	8	1		16	0,10%
15 meses		3	6			9	0,05%
16 meses		3	2			5	0,03%
17 meses		1	1			2	0,01%
18 meses			2			2	0,01%
19 meses		1	1			2	0,01%
23 meses		1				1	0,01%
Total vencidos	158	2729	5186	221	357	8.651	51,61%
Total	329	4.987	10.187	510	749	16.762	100,00%
% total	1,96%	29,75%	60,77%	3,04%	4,47%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²¹

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término		2	2			4	0,36%
1 mes	1	36	10	2	1	50	4,50%
2 meses	1	46	10	1		58	5,22%
3 meses		31	6		1	38	3,42%
4 meses	1	35	9			45	4,05%
5 meses	1	38	8	3	1	51	4,59%
6 meses		53	19			72	6,48%
7 meses		50	16	4		70	6,30%
8 meses		65	13	2	1	81	7,29%
9 meses	2	70	10		1	83	7,47%
10 meses	1	59	8	1	1	70	6,30%
11 meses		58	23	1	2	84	7,56%
12 meses	1	50	9	1		61	5,49%
13 meses		70	11			81	7,29%
14 meses		46	26			72	6,48%
15 meses	1	31	9			41	3,69%
16 meses		21	13			34	3,06%
17 meses		22	6			28	2,52%
18 meses	1	14	10			25	2,25%
19 meses		16	11			27	2,43%
20 meses	1	3	3			7	0,63%
21 meses	1	5	2			8	0,72%
22 meses		4	1			5	0,45%
23 meses		2	2			4	0,36%
24 meses		1	3			4	0,36%
25 meses			1			1	0,09%
26 meses		2	1			3	0,27%
27 meses		1	1			2	0,18%
29 meses		1	1			2	0,18%
Total vencidos	12	830	242	15	8	1.107	99,64%
Total	12	832	244	15	8	1.111	100,00%
% total	1,08%	74,89%	21,96%	1,35%	0,72%	100,00%	

²¹ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Con el fin de atender el requerimiento de la H. Corte expresado en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, se incluye la información sobre las solicitudes y recursos fuera de término reportado en los IP22, IP23 e IP24 correspondientes a los meses de Abril de 2015, Mayo de 2015 y Junio 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que dado el compromiso de la entidad de poner al día el Régimen de Prima Media las solicitudes vencidas entre el mes de Junio y Julio disminuyeron en 3.458 casos, al pasar de 67.536 a 64.078, lo que corresponde a una disminución del 5,4%. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 30 de Junio de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	abr-15	may-15	jun-15
Solicitudes pensionales	51.982	48.773	44.906
Reconocimiento de Prestaciones	21.677	17.428	15.340
Pensión de invalidez	3.374	3.451	3.358
Pensión de sobrevivientes	4.574	4.406	3.849
Pensión de Vejez	13.729	9.571	8.133
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	30.305	31.345	29.566
Pensión de invalidez	1.076	1.155	947
Pensión de sobrevivientes	3.660	3.907	4.203
Pensión de Vejez	25.569	26.283	24.416
Otras solicitudes	17.666	18.763	19.172
Otras solicitudes	15.600	16.638	17.480
Auxilios funerarios	11.585	12.709	13.031
Indemnizaciones	4.015	3.929	4.449
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	2.066	2.125	1.692
Auxilios funerarios	435	314	245
Indemnizaciones	1.631	1.811	1.447
Total	69.648	67.536	64.078

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²²

Tipo de Solicitud	abr-15	may-15	jun-15
Solicitudes pensionales	8.628	9.940	9.157
Pensión de invalidez	189	223	170
Pensión de sobrevivientes	3.082	3.314	3.559
Pensión de Vejez	5.357	6.403	5.428
Otras solicitudes	859	794	601
Auxilios funerarios	423	305	236
Indemnizaciones	436	489	365
Total	9.487	10.734	9.758

Tal como se presentó en el Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Panel A y Panel B los casos pendientes de las solicitudes de reconocimiento con vencimiento en los años 2012 y 2013 se desglosan de la siguiente manera. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 12)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 12. Solicitudes vencidas años 2012 y 2013
Corte a 30 de Junio de 2015**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		6	6
Falta Documentos		8	8
En decisión tras validación sentencia		17	17
Grupo Sentencias	2	823	825
Total	2	854	856

Al corte del 30 de Junio de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 856 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 854 a 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Falta Documentos: los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes. Los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
3. En decisión tras validación sentencia: luego de verificar la información del expediente no se encuentra referencia a un cumplimiento de sentencia por lo que se envían a decisión.
4. Grupo Sentencias: son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones, por lo tanto estos casos solo se podrán decidir cuando

²² Los 9.758 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10 – Panel C -D.

la Gerencia de Defensa Judicial entregue oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

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

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

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

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

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 30 de Junio de 2015 se ha dado respuesta completa a 468 casos y 278 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 30 de Junio de 2015

Grupos por prioridad	Acumulado a abr-15	Decididos may-15	Decididos jun-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	11	1	0	9	21
Grupo 1 Mayor A 74	35	0	0	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	57	0	1	30	88
Grupo 1 Sin Información	10	0	0	6	16
Grupo 1 Sobrevivientes	36	3	0	22	61
Grupo 1 Subsidiado	15	0	0	6	21
Subtotal Grupo 1	164	4	1	87	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3	15	1	0	13	29

Grupos por prioridad	Acumulado a abr-15	Decididos may-15	Decididos jun-15	Pendientes de decisión	Total
SMMLV					
Grupo 2 Sobrevivientes	22	1	1	14	38
Subtotal Grupo 2	37	2	1	27	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	30	1	1	18	50
Grupo 3 Sobrevivientes	29	0	0	14	43
Subtotal Grupo 3	59	1	1	32	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	137	7	3	113	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	12	0	3		15
Grupo 4 Indemnizaciones	35	0	1	19	55
Subtotal Grupo 4	184	7	7	132	330
Total	444	14	10	278	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de junio la producción de reconocimiento ascendió a 51.103 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Solicitudes atendidas de reconocimiento Mes de junio de 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	6.538*
Sentencias	7.666
Apelaciones	3.403
Día a día	30.299
Reprocesos y entes de control	3.197
Total	51.103

*Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas únicas, la cantidad trabajada en junio es de 3.334 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en el mes de junio, el número es 1.967. Adicional, incluye 458 decisiones para atender los autos de sanción dentro de las acciones de tutela.

Estos avances siguen apoyados en la estrategia de asignación de 5 personas especializadas como gestores de producción, que tienen como objetivo aplicar las mejores prácticas en modelos de producción y así obtener resultados tanto en la calidad como en el número de respuestas de las solicitudes de reconocimiento.

Este grupo apoya las tareas de seguimiento y ha permitido que a 30 de junio solamente resten 856 casos pendientes del 2012 y 2013 los cuales no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones expuestas en el cuadro 12 del capítulo 2.2.

En cuanto a los casos vencidos, Colpensiones a 30 de junio cuenta con 64.078 solicitudes, lo cual representa un avance del 94,8% del total de casos radicados vencidos según se explica en el indicador del Anexo 1 Tabla 5²³ (el avance alcanza el 96,3% al incluir los casos gestionados – solicitudes a las cuales no se ha podido dar una respuesta definitiva dado que no se cuenta con toda la información necesaria para emitir una decisión de fondo-). Estos casos (64.078) se pueden clasificar según su vencimiento así:

- 42.854 casos radicados ante Colpensiones presentan un vencimiento menor o igual a tres (3) meses.
- Así mismo, 21.224 casos tienen un vencimiento superior a tres meses.

Por tanto, en relación con los 1.236.979 casos radicados ante la entidad excluyendo los casos que se encuentran en término (52.191), se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Se encuentra vencidos, como se ha dicho, 64.078 casos que representan el 5% de la totalidad de los casos que a la fecha debería haber resuelto la entidad, por tanto, el 95% de los casos han sido resueltos.
- Así mismo, del 5% de casos antes descrito: El 3,4% de los casos (42.854) radicados ante Colpensiones presentan un vencimiento de 3 meses o menos y tan solo el 1,6% de los casos (21.224) presenta un vencimiento superior a tres meses.
- De lo anterior se puede deducir que el 98,4% de los casos radicados que deberían estar resueltos a la fecha, han sido resueltos o han vencido durante los meses de abril, mayo y junio de 2015.

Ahora bien, Colpensiones considera relevante reportar a la H. Corte a partir del estudio de los casos vencidos de más de tres meses, que según el análisis antes descrito, existen una cantidad de solicitudes pensionales, aproximadamente 20.000, que tardan un tiempo mayor para su solución que el establecido legalmente, dado que al estudiar las mismas se encuentra que se requiere que surtan etapa de pruebas, completitud documental, una sentencia judicial, entre otros.

Estos hechos son determinantes para explicar el número de casos pendientes de decisión y los meses de vencimiento, lo cual se verá reflejado en que la entidad, una vez empiece a dar respuesta dentro de los plazos legales, lo cual tendrá lugar en unos pocos meses, al mismo tiempo contará con una gran cantidad de casos vencidos que estarán pendientes de respuesta por los factores antes descritos.

A fin de ilustrar el punto, a continuación se presenta la explicación de los 21.224 casos que presentan más de 3 meses de vencimiento:

- Solicitudes de Auxilios Funerarios: 6.756 casos. Colpensiones viene adelantado acciones para la decisión a través de las funcionalidades automáticas de los trámites de auxilios funerarios. Sin embargo, la puesta en producción y la consolidación de la información ha requerido más

²³ Indicador Anexo 1 Tabla 5 (% solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido).

tiempo del que se había proyectado, por razones propias del desarrollo de la funcionalidad y sus pruebas. Adicionalmente, estos casos no se han pasado a la línea manual de decisión, con el fin de dar un uso más eficiente al talento humano y concentrarlo en decidir los casos que no son susceptibles de decidirse a través de las funcionalidades automáticas. Se proyecta que durante el mes de julio pueda llevarse a cabo el procesamiento de estos casos.

- Sentencias: En el estudio de estos 6.697, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Invalidez sin fecha de estructuración: En el análisis de los casos, se ha encontrado que 1.563 corresponden a casos de invalidez en los que la entidad no cuenta con la fecha de estructuración de la invalidez. Para solucionar esta situación, se remitieron oficios a los ciudadanos solicitando allegar los respectivos documentos, y se otorgó un plazo para ello, por tal razón se debe esperar el acaecimiento del término concedido en el oficio.
- Convenios internacionales: Se cuenta con 125 casos que no se han sido objeto de reparto, en espera de que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- En proceso de decisión. Se encuentran 5.039 solicitudes, de las cuales es importante resaltar que 1.341 corresponden a personas que han solicitado pensión de alto riesgo y que en atención a la expedición de la Circulares 014 y 015 de mora patronal pudieron pasarse al proceso de decisión la última semana de junio, sin embargo, su decisión requerirá que se de aplicación al procedimiento adoptado por la entidad y tomará dos meses adicionales su decisión.
- Auditoría especial: Existen 71 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- Otras etapas:
 - o 112 casos en los que se ha dado una respuesta parcial al peticionario.
 - o 861 restantes se encuentran surtiendo las etapas previas de validación, siendo la más importante el proceso de corrección de historia laboral.

En conclusión, es necesario resaltar, que dada la problemática que se ha tenido que enfrentar, al no poder decidir de fondo algunos casos de reconocimiento ya sea por falta de documentación no anexada por el solicitante o por no contar con la sentencia para dar cumplimiento a los ordenado por los jueces de la República, al cierre del año se tendrán una serie de casos, que aunque se hayan realizado todas las gestiones posibles por Colpensiones, no será posible emitir una solución definitiva. Esto significa que el porcentaje máximo de avance oscilará entre el 97% y el 98%.

Ahora bien, para el mes de junio, los avances por cada tema fueron los siguientes:

- **Acciones de Tutelas.** Se generó la atención en de 6.538 acciones de tutela, respecto de las cuales se contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).

Sobre las acciones de tutela atendidas, conforme se explica en la sección 4.1 del presente IP, se aclara que el modelo que ha venido trabajando Colpensiones para el reporte de las acciones de tutela, se basa en el denominador establecido en función de casos identificados a partir de cédula y no por número de casos. Es por esta razón que en la sección de tutelas (4.1) a pesar de que la producción de la entidad fue de 6.354 casos, se reporta un número de 2.846 acciones de tutela con hechos superados, de los cuales, 1.967 casos corresponderían al área de reconocimiento.

Ahora bien, como se informó en el IP23, 40 personas fueron asignadas a apoyar diferentes fases del proceso de tutelas, ya que al no contar con protección constitucional se hace necesario replantear los distintos procesos asociados, sin embargo a partir del mes de julio estas personas regresarán a la línea de decisión de reconocimiento.

- **Requerimientos de organismos de control.** De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 3.197 casos resueltos.
- **Sentencias.** Cumplimiento de 7.666²⁴ sentencias discriminadas así:

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas junio 2015

Descripción	Cantidad
Tutelas	631
Procesos Ejecutivos	333
Requerimientos organismos de control	39
Grupo 1	595
Grupo 2	28
Grupo 3	17
Grupo 4	5.876
Auxilios Funerarios	6
Indemnizados	46
Otros	95
Total	7.666

El avance de cada grupo es el siguiente:

- Grupo 1: Para el mes de junio se atendieron 595 sentencias y está pendiente de cumplimiento 2.695 (1.591 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 1.104 restantes se encuentran en proceso de decisión aclarando que 942culminaron la etapa de alistamiento en el mes de mayo y durante el mes de junio surten el proceso de clasificación).

²⁴ Incluyendo ejecutivos, reprocesos y sentencias halladas en las radicales de Colpensiones.

- Grupo 2: Se atendieron 28 sentencias y están pendiente de cumplimiento 133 (76 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 57 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 3: Se atendieron 17 sentencias y están pendiente de cumplimiento 103 (70 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 33 restantes se encuentran en proceso de decisión).
- Grupo 4: Se atendieron 5.876 sentencias y están pendiente de cumplimiento 12.796 (4.719 que ya fueron gestionadas pero no se ha dado cumplimiento definitivo por no contar con la información suficiente y las 8.077 restantes se encuentran en proceso de decisión).

Es importante destacar, que la mayor atención del Grupo 4 con relación a los de demás grupo se debe a que el mayor número de sentencias pendientes de cumplir se encuentran en este grupo.

Por otra parte, en total, hasta el mes de junio además de las sentencias cumplidas, también se han estudiado y gestionado 7.660 sentencias cuya su discriminación se explica en el capítulo 5.4.1

- **Casos del día a día** cuya producción total fue de 30.299.
- **Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición.** Se dio solución a 3.403 casos apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes, de la siguiente manera:
 - 1.201 casos radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad.
 - 2.202 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados.

Al cierre del mes de junio, la entidad cuenta con 15.530 apelaciones subsidiarias pendientes de decisión de las cuales 7.209 se encuentran en término y 8.121 se encuentran vencidas, a su vez, en el mes de junio ocurrió el vencimiento de 4.310 apelaciones de esas 8.121, es decir el 53% del total de las apelaciones subsidiarias venció en el mes de junio de 2015.

Finalmente, los avances antes descritos se verán reforzados con la nueva vinculación de personal que se dio gracias al programa semillero implementado por Colpensiones. Lo anterior permitirá alcanzar la meta planteada por la entidad, de poner al día del Régimen de Prima Media en el año 2015. Así el avance que se ha mantenido en el 94% a través del año, tendrá variaciones positivas a partir del mes de agosto, cuando parte del personal que ha ido ingresando a la entidad complete su curva de aprendizaje.

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

Colpensiones informa a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta en materia de corrección de historia laboral. Al corte del 30 de Junio de 2015, se ha recibido un total de 2.102.757 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052 solicitudes se recibieron en el año 2012, 832.230 en el 2013, 908.853 en el año 2014, y 256.622 en lo corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 2.050.065 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 52.692 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

Las cifras reportadas consolidan todo el trabajo que la entidad ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 30 de junio de 2015. Es conveniente aclarar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se dio total cumplimiento en el mes de diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que finalizó en el mes de julio de 2014.

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 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral
Corte a 30 de Junio 2015**

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.681.591	1.628.899	52.692	97%
Total	2.102.757	2.050.065	52.692	97%

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en solicitudes internas y solicitudes externas. Se entienden como requerimientos internos aquellos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Son consideradas 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.

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

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el cuadro 2 de este ítem se observan las cifras acumuladas a marzo de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones

Corte a 30 de Junio de 2015

	Acumulado a mar 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	408.727	38.669	20.566	24.463	492.425
Resueltas	380.488	44.676	20.927	24.907	470.998
Pendientes	28.239	22.232	21.871	21.427	21.427
Para trámites de BEPS					
Recibidas	442.741	0	844	4.574	448.159
Resueltas	441.074	0	897	4.620	446.591
Pendientes	1.667	1.667	1.614	1.568	1.568
Total recibidas acumuladas	851.468	890.137	911.547	940.584	940.584
Total resueltas acumuladas	821.562	866.238	888.062	917.589	917.589
% de avance	96%	97%	97%	98%	98%

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

En ciertas ocasiones es necesario corregir la historia laboral para decidir las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de junio de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 492.425 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 470.998 para un cumplimiento del 96%. En el mes de junio de 2015 fueron recibidas 24.463, atendidas 24.907 y continúan en trámite 21.427 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

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 448.159

solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 446.591, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.7%. Para el mes de junio de 2015 fueron recibidas 4.574 y resueltas 4.620 queda un saldo por atender de 1.568 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

Dentro del esquema de operación la entidad 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 canales.

En el cuadro 3 de esta sección se muestran las cifras acumuladas a marzo de 2015 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones
Corte a 30 de Junio de 2015

	Acumulado a mar 2015	abr-15	may-15	jun-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	582.913	12.628	14.225	12.001	621.767
Resueltas	560.342	10.368	12.340	15.369	598.419
Pendientes	22.571	24.831	26.716	23.348	23.348
PQRS					
Radicadas	52.340	1.563	1.486	1.955	57.344
Resueltas	48.859	1.891	1.664	455	52.869
Pendientes	3.481	3.153	2.975	4.475	4.475
Tutelas					
Radicadas	31.257	1.847	2.208	3.163	38.475
Resueltas	31.219	1.819	1.806	2.966	37.810
Pendientes	38	66	468	665	665
Correspondencia					
Radicadas	21.882	613	493	433	23.421
Resueltas	20.044	750	679	739	22.212
Pendientes	1.838	1.701	1.515	1.209	1.209
Total radicadas acumuladas	688.392	705.043	723.455	741.007	741.007
Total resueltas acumuladas	660.464	675.292	691.781	711.310	711.310
% de avance	96%	96%	96%	96%	96%

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 621.767 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 598.419, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de junio de 2015 fueron radicados 12.001 trámites, se atendieron 15.369, y quedó un saldo por resolver de 23.348 casos (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento, para los cuales la Gerencia dará mayor celeridad en el mes de julio de 2015 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 4).

Capítulo 2.5– Cuadro 4. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 30 de Junio de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	10.537
2 meses	5.649
3 meses	3.914
4 meses	1.304
5 meses	536
6 meses	1.093
7 meses	148
8 meses	77
9 meses	64
10 meses	20
11 meses	3
12 meses	3
Total	23.348

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 57.344 PQRS relacionados con una solicitud de Corrección de Historia Laboral, y se han resultado 52.869, alcanzando un nivel de respuesta del 92%. Para el mes de junio se recibieron 1.955 solicitudes, fueron resueltas 455 y se encuentran en trámite 4.475 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 38.475 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 37.810 logrando un nivel de cumplimiento del 98%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de junio se recibieron 3.163 solicitudes y se gestionaron 2.966, quedando 665 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el corrido de la operación se han radicado 23.421 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 22.212, alcanzando un cumplimiento del 95%. En el mes de junio se recibieron 433 casos, se solucionaron 739 solicitudes y queda un saldo de 1.209 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

De los requerimientos de Corrección de Historia Laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 31 de mayo de 2015 ascendía a 807.693 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Sin embargo, desde el mes de enero de 2014, se ha venido haciendo seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 a junio de 2015, se han presentado 83.560 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 780.977 solicitudes atendidas hasta el 31 de mayo de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 89.30% se ha solucionado en debida forma y el 10.70% ha requerido de una nueva corrección de manera individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Solicitudes de Corrección de Historia Laboral radicadas por segunda vez entre enero de 2014 a Junio de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado a mar-15	71.046
abr-15	4.195
may-15	4.383
jun-15	3.936
Total	83.560

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Durante el mes de junio de 2015, se realizó la estabilización de la plataforma de escritorios y aplicaciones virtualizadas. Lo anterior teniendo en cuenta los resultados del análisis de la capacidad requerida por tipo de usuario. Adicionalmente se dio inicio a la migración de perfiles y documentos de usuario en un nuevo File Server lo que permitirá brindar a los usuarios una plataforma de trabajo óptima y estable.

Por otra parte, Colpensiones continúa con el desarrollo de los planes de mejora para las bases de datos Sybase y Sql Server, los cuales incluyen depuración de espacio, migración a nuevas versiones de producto y optimización de sentencias.

Finalmente, durante este mes se dio inicio al plan anual de fortalecimiento del servicio de canales de comunicación en centros de datos y sedes principales, realizando la certificación de la conexión física del canal de comunicaciones de backup del centro de datos principal (IBM Calle 100) como parte de las actividades preventivas programadas.

3.2. Infraestructura física

A la fecha se mantiene la infraestructura física presentada en el mes de mayo del año 2015 en el IP23²⁵. Adicionalmente, la vigencia de arrendamiento en las sedes de la calle 71 No. 12-25/27, carrera 16 No. 101 – 14 y carrera 30 No. 73 – 36 presentan una prórroga hasta el 31 de agosto de 2015 y la sede ubicada en la carrera 7 No. 74 – 21 piso 2 mantiene la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15²⁶, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales, distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, cuyos cupos pasaron de 1.530 a 1.950 en el mes de junio de 2015 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora²⁷ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media; especialmente, en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el cuadro 1 de este capítulo se presenta el estado de contratación de los 1.950 trabajadores en misión para el mes de junio de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

²⁵ Ver IP23, Sección 3.2, Página 41

²⁶ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

²⁷ Sesión de 14 de mayo de 2015.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión
Junio de 2015**

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	463	37	93%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	317	3	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	56	4	93%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	486	14	97%
Auto 259 de 2014*	150	144	6	96%
Atención de 12 trámites de mayor impacto frente a los requerimientos de la HCC ²⁸	420	213	207	51%
Total General	1.950	1.679	271	86%

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

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

De los 1.950 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.679, presentando un porcentaje de contratación de 86%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 99% de contratación, esto es 317 cargos provistos. Frente al requerimiento de 500 trabajadores en misión para el cumplimiento del Auto 320 de 2013 y autorizados en el mes de abril de 2014, se encuentran provistos 486 cargos representando un porcentaje de contratación del 97%.

Los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014 para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, presentan un porcentaje de contratación de 96%, es decir, 144 cargos provistos.

Frente al nuevo requerimiento de 420²⁹ trabajadores en misión para apoyar la descongestión del día a día de la Administradora, específicamente para atender los 12 trámites de mayor impacto de acuerdo con lo señalado por la H. Corte Constitucional, se observa que para el mes de junio de

²⁸ Incluye actividades de: i) corrección empresarial, ii) notificaciones, iii) respuesta a tutelas y entes de control, iv) tutelas, desacatos y sanciones, v) conciliaciones, vi) sustanciación de tutelas BIZAGI, vii) requerimientos BIZAGI, viii) proyectos de actos administrativos, ix) revisión proyectos actos administrativos, x) PQRS, xi) gestión novedades BIZAGI y xii) requerimientos internos.

²⁹ La autorización por parte de la Junta Directiva en su sesión de mayo de 420 trabajadores en misión adicionales, comprende la siguiente distribución por dependencia: Gerencia Nacional de Reconocimiento, 190; Gerencia Nacional de Nómina, 37; Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, 174; Gerencia Nacional de Operaciones, 11; y Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, 8.

2015 presenta un avance de contratación del 51%, lo que significa 213 trabajadores en misión contratados.

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

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

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	1.066	1.010	56	95%
Gerencia Nacional de Nómina	143	105	38	73%
Gerencia Nacional de Operaciones	181	157	24	87%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	298	226	72	76%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	26	22	4	85%
Total General	1.714	1.520	194	89%

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el Auto 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 89%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de junio de 2015 se presentaron, además de la coyuntura presentada en dicho mes con el incremento de los cupos, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 85% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de junio. De las 4 vacantes presentadas por esta dependencia, para 2 de éstas se espera que la contratación se surta el 1 de Julio y las 2 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 87%, con 157 cupos provistos. De los 24 cupos vacantes, se espera estos trabajadores en misión ingresen la segunda semana del mes de julio, ya que se encuentran surtiendo proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales.

BOGOTÁ, JUNIO 2015

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 76% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 226 trabajadores en misión. Del estado de los 72 cupos vacantes presentadas en esta dependencia se espera que se vinculen 27 trabajadores en misión durante la primera semana de julio, 5 en la tercera semana del mismo mes puesto que se encuentran en proceso de selección y 40 se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales.

De otro lado, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de junio de 2015 presenta el 73% de cupos provistos, esto es 105. Las 38 vacantes presentadas por esta última gerencia se encuentran en proceso de reclutamiento por parte de la Empresa de Servicios Temporales. En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 95% (1.010 cupos provistos).

De los 56 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, 6 se esperan que ingresen el 1 de julio y los 50 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

Es importante resaltar que para el mes de junio de 2015, de las 194 contrataciones realizadas para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento en el cargo Profesional II, 190 se realizaron a partir de los resultados del proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales de los candidatos entrenados en los diferentes Semilleros denominados “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”, lo que también permitió el avance de contratación de los trabajadores en misión requeridos por dicha área a partir del incremento del cupo autorizado lo que permitió mantener el porcentaje de contratación para esta dependencia del 85% frente a lo presentado en el IP23³⁰.

Los 4 trabajadores en misión restantes, que se contrataron durante el mes de estudio, fueron resultado de la gestión propia de la Empresa de Servicios Temporales. En el siguiente apartado, se explicará de manera detallada los resultados de los Semilleros en RPM.

En razón a las necesidades identificadas por Colpensiones para contar con el suficiente número de candidatos para atender los diferentes procesos misionales de la empresa, con el perfil requerido frente al conocimiento y experiencia en las diferentes temáticas que enmarcan el Régimen de Prima Media y dadas las limitaciones que presenta el mercado laboral, la Vicepresidencia de Talento Humano de Colpensiones ha ejecutado estrategias encaminadas al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, para dar cumplimiento a las órdenes proferidas por la H. Corte en el Auto 259 de 2014, presentando los siguientes resultados para el mes de junio:

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

Para el mes de junio de 2015, una vez adelantadas las actividades de reclutamiento, de perfilación de hojas de vida, la aplicación de entrevista por la Empresa de Servicios Temporales, la aplicación

³⁰ Ver IP23, Sección 3.3, página 43.

de prueba de conocimientos, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones para atender el nuevo requerimiento de 420 trabajadores en misión, los resultados de la gestión se presentan en el Cuadro 3 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultado de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de los 420 trabajadores en misión para descongestión del día a día de Colpensiones– Junio 2015

Estado del Proceso	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Operaciones	Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Total
Numero de Cupos	190	37	11	174	8	420
Hojas de vida evaluadas	2.363	69	173	522	20	3.147
No cumplen con perfil	2.226	20	110	137	4	2.497
Cumplen con perfil	137	49	63	385	16	650
No superan prueba de conocimientos	90	11	13	106	8	228
Entrevista Colpensiones	47	0	50	279	8	384
Pendientes por Entrevista	0	38	0	74	0	112
No superan Entrevista Colpensiones	10	0	17	66	1	94
Superaron Entrevista Colpensiones	37	0	33	139	7	216
Contratados	0	0	0	66	3	66

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

De las 3.147 hojas de vida evaluadas durante el mes de junio de 2015 cumplieron con el perfil requerido 650, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de Colpensiones 384 y, de la gestión direccionada para surtir la contratación de este nuevo cupo en el mes de estudio, fueron contratados en total 66 trabajadores en misión. La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados, se da porque 150 personas no lograron culminar el proceso de contratación en el mes de junio y se surtirá por lo tanto, en el mes de julio de 2015.

Específicamente, para los nuevos cupos asignados para la Gerencia Nacional de Reconocimiento se contrataron 147 trabajadores en misión, reclutados en el 100% a través del programa del Semillero. Estas 147 contrataciones sumadas con las 78 realizadas a través de la gestión de la Empresa de Servicios Temporales, ubica un avance total de contratación del 50,7% solamente para el mes de junio.

Para lograr los resultados presentados anteriormente, se adelantaron las siguientes estrategias:

- A. **Uso de redes sociales:** Los diferentes procesos se han publicado en redes como Facebook, Twitter y Linkedink.
- B. **Uso de Portales Web:** Entre los cuales se encuentra el portal de empleo propio de la Empresa de Servicios Temporales www.activate.com, portales de empleo de Universidades y motores de búsqueda de empleo como www.empleo.com y www.computrabajo.com. A través de estas herramientas permiten contar con una fuente importante de búsqueda de hojas de vida de acuerdo con los perfiles requeridos por Colpensiones.
- C. **Otras fuentes de reclutamiento:** Como son la difusión de las ofertas a través de los candidatos que se postulan (voz a voz) y publicación de convocatorias abiertas.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³¹ se continuará en la labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero como la principal fuente de reclutamiento de candidatos especialmente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia de Defensa Judicial, durante el mes de junio de 2015 los resultados de las acciones adelantadas en desarrollo de los diferentes Programas de Formación en Régimen de Prima Media así como de las jornadas de refuerzo de varios Semilleros, estrategia encaminada al entrenamiento a candidatos, se presentan a continuación:

A. Resultados del Tercer y Cuarto Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Como resultado del desarrollo del tercer y cuarto semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”, en los meses de mayo y junio del año en curso, se formaron y certificaron en el programa de formación 438 profesionales, como se observa en el Cuadro 4 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

³¹ El día 1 de abril se inició el Contrato No. 042 de 2015 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A, y cuyo objeto es *“Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”*

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Resultados Desarrollo Semilleros No. 3 y No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Candidatos	Contratación	Dependencias
Semillero No. 3 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	12/05/2015 - 26/05/2015	221	125	Ger. Nal. de Reconocimiento: 125
Semillero No. 4 “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”	20/05/2015 - 02/06/2015	217	66	Ger. Nal. de Reconocimiento: 65 Ger. Nal. de Defensa Judicial: 1

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

Frente a los resultados obtenidos a partir del desarrollo de los Semilleros No. 3 y No. 4, se formaron y certificaron 438 profesionales en derecho, de los cuales se contrataron como trabajadores en misión durante el mes de junio de 2015, 190 profesionales para la Gerencia Nacional de Reconocimientos y 1 profesional para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

De los 247 restantes, 135 no superaron la prueba de conocimientos del semillero, 12 desertaron del proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales, 23 no superaron el proceso de selección con la Empresa de Servicios Temporales (Estudio de seguridad, otros), 39 se encuentran adelantando proceso de selección y 38, culminaron exitosamente el proceso de selección componiendo un grupo de candidatos como back up para la provisión de cargos, de acuerdo con la rotación de trabajadores en misión y a las necesidades que vayan presentando las dependencias de la Empresa.

B. Resultados consolidados de la Estrategia del Semillero

En el Cuadro 5 se presentan el resultado del avance consolidado de los 4 programas de formación a profesionales en RPM y Sustanciación Jurídica, Nómina de Pensionados y el último en Administración de Historia Laboral que se han adelantado a la fecha. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultado consolidado de los Programas de Formación en RPM

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes Contratados	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 – 19/11/2014	112	<u>69</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 31 Ger. Nal. Nómina: 23 Ger. Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015 – 03/03/2015	43	<u>25</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 25

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes Contratados	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 3	12/05/2015 - 26/05/2015	221	<u>125</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 125
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 4	20/05/2015 - 02/06/2015	217	<u>66</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 65 Ger. Defensa Judicial: 1
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 - 26/03/2015	66	<u>60</u> Contratados	Ger. Nal. Nómina: 59 trabajadores antiguos. Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	-	
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 2	04/05/2015 - 15/05/2015	187	-	

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

En los 7 programas se ha contado con la participación de 930 candidatos, de los cuales se han contratado a la fecha como trabajadores en misión 345. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes de trabajadores en misión con 246 candidatos, 23 para la Gerencia Nacional de Nómina (dado que 59 participantes en el semillero de Nómina de pensionados ya eran trabajadores en misión de Colpensiones), 16 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y 1 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

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

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

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	34	29
Trabajadores en Misión	338	312
Total General	372	341
% Total	52%	48%

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

Con los turnos de trabajo establecidos en dos sedes de la empresa, el número de trabajadores asignados dentro del turno 1, esto es de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., representa el 52%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 48% del total de trabajadores.

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

En el cuadro 7 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de mayo (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores capacitados durante el mes de Junio 2015

Dependencia	No. Trabajadores oficiales	No. Trabajadores en misión
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	34	209
Gerencia Nacional de Nómina	3	6
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	3	71
Gerencia Nacional de Operaciones	2	12
Total General	42	298

Fecha de corte: 30 de Junio de 2015

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción Corporativa y Jornadas de Capacitación cuyas temáticas se enfocaron en normas ISO 27001 para la Seguridad de la Información, normas 22301 en Gestión del Riesgo, entrenamiento en defensa judicial, capacitación en lo referente a la Circular Interna No. 11 de 2014, VI Coloquio (conversatorio) en pensión por enfermedades degenerativas y catastróficas y un curso de 40 horas en actualización del sistema de pensiones y seguridad social; este último, como incentivo entregado por los resultados de la Estrategia de Incentivos vigente entre el 1 de abril y 31 de Julio de 2014 .

Es así como, dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 34 trabajadores oficiales y 209 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina participaron 3 trabajadores oficiales y 6 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial participaron 3 trabajadores oficiales y 71 trabajadores en misión. Finalmente, la Gerencia Nacional de Operaciones contó con la participación de 2 trabajadores oficiales y 12 trabajadores en misión

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

A continuación se relacionan las novedades sobre personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en el mes de junio de 2015.

1. Reasignación de actividades de sustanciación en la línea manual de decisión de prestaciones económicas

Dadas las necesidades del área de reconocimiento para la atención oportuna de los casos se encuentran en trámite de implementación las siguientes novedades:

- i) **Creación del grupo interno de trabajo de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones:** Conforme al reporte del IP23³² sobre el ingreso de trabajadores en misión como profesionales gestores para actividades de seguimiento y apoyo a las sedes se solicitó desde la VBP a la Vicepresidencia de Talento Humano la creación del grupo interno de trabajo de control de calidad conformado por 6 personas (5 gestores y 1 coordinador.)
- ii) **Reasignación de actividades:** Como se mencionó en el IP22³³ para la atención oportuna de los recursos de apelación, se asignaron actividades de sustanciación en dicha instancia a tres grupos internos de trabajo de régimen de prima media conforme a la Resolución 166 de 2015 proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano; sin embargo, replanteadas las necesidades de la línea manual de decisión a uno de estos grupos internos se le reasignó nuevamente actividades de sustanciación en primera instancia.

Por lo anterior, conforme a la Resolución 166 de 2015, proferida por la Vicepresidencia de Talento Humano existían los grupos internos de trabajo apelaciones 1,2 y 3 en cabeza de la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones; sin embargo, este último retorna a actividades de apoyo en la instancia competencia de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, esto es reposición y primeras decisiones.

De la misma manera, en el IP23³⁴ se mencionó que el grupo interno de trabajo de régimen de prima media N° 10 inició actividades de lectura de tutelas encaminadas a optimizar la atención oportuna de las mismas; superada esta tarea, en junio de 2015 se reasignaron actividades de decisión en primera instancia para el grupo mencionado.

- iii) **Cambio y rotación de coordinadores:** En el mes de junio de 2015, por temas de acomodación, se invirtieron los coordinadores de los grupos interno de trabajo de cumplimiento a fallos N° 1 y 2.
- iv) **Movimiento de grupos interno de trabajo e implementación de turnos:** Ante la inminente contratación de 190 personas en misión para apoyo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas, en el mes de julio de 2015 se adoptaron las siguientes medidas de traslado de grupos con el fin de acomodar el ingreso de los nuevos analistas así:
 - **Traslados:** De la sede 101, se trasladaron los grupos internos de trabajo apelaciones 2 a la sede 71 y el grupo interno de trabajo Apelaciones 3 a la sede carrera 30.

³² Ver IP23, sección 3.3.3, página 53.

³³ Ver IP22, sección 3.3.3, página 48 y Resolución 166 de 2015 de la Vicepresidencia de Talento Humano.

³⁴ Ver IP23, sección 3.3.3, página 51.

Adicionalmente, el grupo interno de trabajo de régimen de prima N° 4 se trasladó de la sede carrera 30 a la sede 101.

- **Turnos:** Dados los movimientos anteriores, el grupo interno de trabajo de fallos N° 1 inició turno de 2 a 10 pm.

2. Ingresos para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que no pertenecen a la línea manual de decisión

En el mes de junio de 2015, para proveer vacantes en los grupos de apoyo paralelos a la línea manual de decisión de prestaciones económicas y otros, se vincularon a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 3 personas así:

- **Un profesional 3 – Contratación:** Profesional en derecho con experiencia en actividades de gestión contractual para apoyo en la Gerencia Nacional de Reconocimiento, cuyo ingreso se dio el 19 de junio de 2015.
- **Un analista 4 - Base de datos:** Ingeniero de sistemas, para apoyo en la gestión de información de sentencias en el grupo interno de seguimiento de la Gerencia Nacional de reconocimiento.
- **Un analista 2:** Para actividades asistenciales en el área de medicina laboral.

3. Acciones para la vinculación de personal a la línea manual de decisión

En el mes de junio de 2015 no se realizaron procesos de entrevista en la Gerencia Nacional de Reconocimiento para vinculación de abogados aspirantes a profesional 2 que tienen como finalidad reforzar la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Lo anterior debido a la implementación del programa semillero del régimen de prima media que ha dado excelentes resultados para la vinculación de personal y sobre el cual se ahondará en el siguiente punto.

No obstante, del remanente de las 24 personas entrevistadas en mayo de 2015³⁵, se vincularon en junio de 2015, 4 profesionales 2 para la línea manual de decisión de prestaciones económicas; esto es, profesionales en derecho para actividades de sustanciación en la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Cabe mencionar que la Gerencia Nacional de Reconocimiento viene realizando pruebas sobre manejo de bases de datos al personal de apoyo que aspira a vincularse al grupo interno de trabajo de seguimiento.

³⁵ Ver IP23, sección 3.3.3, página 52.

4. Semillero del Régimen de Prima Media con prestación definida

Mediante el programa semillero de régimen de prima media se contrataron en junio de 2015 190 profesionales en derecho vinculados como profesionales 2 a través de la empresa de servicios temporales; estas personas ingresan a la línea manual de decisión en la sede 101 a los grupos internos de trabajo de régimen de prima media N° 4 y 8 en horarios de 6:00 am a 2:00 pm y 2:00 a 10 pm respectivamente.

Respecto al semillero de régimen de prima media, vale mencionar que sobre el mismo se implementaron mejoras luego del análisis a las observaciones realizadas por los aspirantes de los cursos anteriores realizados en el año 2014.

Luego de reuniones sostenidas entre las Gerencias de Desarrollo del Talento Humano, Reconocimiento y Doctrina se revisó el pensum para optimizar la información suministrada a los aspirantes e igualmente se implementaron jornadas teórico prácticas con expedientes administrativos físicos en riesgos de invalidez, vejez, muerte y cumplimiento a fallos ordinarios con intensidad horaria de 4 horas cada una, y cuya finalidad obedece a familiarizar a los aspirantes con la información que normalmente contienen los expedientes administrativos de las solicitudes que radican nuestros afiliados al momento de solicitar alguna prestación del régimen de prima media con prestación definida.

Igualmente, las personas vinculadas recibieron capacitación sobre el manejo del aplicativo liquidador de pensiones los días sábado 18 y 25 de junio de 2015.

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

Ingresos del periodo de informe	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	4	Días 1º, 4 y 9 de Junio/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4 y 8
Vinculación de analistas mediante el programa semillero de régimen de prima media	190	Entre los días 9 y 24 de junio/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4 y 8
Total	194		

5. Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 5 analistas durante el mes de junio de 2015. Adicionalmente, 459 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades corresponden a 196 analistas a lo largo del mes de junio, situación que incide negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.836 casos, tomando como medida de producción 4 casos diarios por analista.

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

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

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea manual de decisión	Total
Automatización	Si – Automática	Calle 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones 1	Si- (Manual) Apelaciones	Calle 72	Normal	5	8	2	15
Apelaciones 2	Si- (Manual) Apelaciones	Calle 71	6:00 am a 20:00 pm	55	8	2	65
Apelaciones 3	Si- (Manual) Día a día	Carrera 30	2:00 pm a 10:00 pm	34	4	2	40
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Calle 71	2:00 pm a 10:00 pm l	48	11	5	64
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Calle 71	6:00 am a 20:00 pm	48	12	5	65
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 3	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Calle 71	2:00 pm a 10:00 pm	49	9	3	61
Línea manual de decisión Régimen de prima media N° 1	Si- (Manual) Día a día	Carrera 30	2:00 a 10:00PM	49	11	2	62
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Si- (Manual) Tutelas	Carrera 101	6:00 AM- 2:00PM	72	12	2	86
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Si- (Manual) Día a día	CRA 30	2:00 am 10:00PM	53	8	2	63
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Si- (Manual) Día a día	CRA 30	6:00 AM- 2:00PM	138	8	2	148
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 5	Si- (Manual) Entes de Control	CRA 30	6:00 AM- 2:00PM	48	11	2	61
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 6	Si- (Manual) Tutelas	CLL 72	Normal	14	5	9	28
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 7	Si- (Manual) Día a día	CRA 30	6:00 AM- 2:00PM	36	9	2	47
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 8	Si- (Manual) Día a día	101	2:00 a 10:00PM	164	9	2	175

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea manual de decisión	Total
Medicina laboral	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	31	31
Seguimiento	N/A	cl. 72	Normal	N/A	N/A	12	12
Apoyo jurídico administrativo	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad GNR	N/A	cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Calidad VBP	N/A	cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	3	3
Auditoría automático	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	5	5
Auditoría línea de decisión manual	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	10	10
Reacción Inmediata	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	7	7
PQR	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	28	28
Subtotal				813	125	165	1.103

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección se informa a la H. Corte Constitucional los avances del proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones. En el IP18³⁶ fueron expuestas las fases de dicho proceso, sirviendo como ruta técnica de soporte al ejercicio institucional realizado. El propósito de la Reorganización consiste en establecer una entidad adecuada tanto para la prestación de servicios eficientes, como de valor agregado orientada a los trabajadores colombianos.

Durante el mes de junio de 2015, en el marco de la fase “Propuesta del diseño de estructura y organización interna”, y después de un ejercicio liderado desde la Presidencia con cada uno de los vicepresidentes y directores nacionales de oficina en el que se revisó integralmente la propuesta técnica del equipo consultor externo, siendo el objetivo recoger y ordenar las inquietudes, comentarios y sugerencias, se obtuvo una propuesta de estructura y mapa de procesos avalada institucionalmente, la cual será la base para la fase denominada “Acompañamiento para el trámite de la propuesta”.

En esa línea, el equipo consultor externo con el acompañamiento permanente del equipo de asesores interno designado, inició la primera etapa del modelamiento de los procesos que incluye la caracterización de la totalidad de los macroprocesos y procesos del nuevo mapa de procesos de Colpensiones; tales caracterizaciones fueron validadas con los líderes de los procesos de acuerdo a la priorización del modelamiento de los mismos. Así mismo, según la propuesta avalada institucionalmente se efectuó la finalización de la proyección de las cargas laborales.

³⁶ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

Por su parte, fue calculado el impacto económico preliminar de la planta de personal propuesta, teniendo en cuenta el presupuesto actual aprobado para la entidad para gastos de personal de nómina y para gastos operativos. Igualmente, se realizó la primera actualización del manual de funciones y competencias laborales (proyecto de resolución) con base en las cargas de trabajo, y la identificación de los empleos y conforme a la distribución de cargos. Igualmente, se construyeron los borradores de los proyectos de Decreto y Acuerdo (estructura interna) de estructura organizacional, y de planta de personal.

Frente a la fase de “Acompañamiento para el trámite de la propuesta” se cuenta con un documento de estrategia que busca de manera ordenada orientar la socialización de la propuesta de estructura y mapa de procesos avalada institucionalmente; lo anterior debe efectuarse incluyendo distintas instancias del gobierno nacional y a la junta directiva de Colpensiones.

Resulta clave mencionar que la definición tanto la estructura organizacional, como del mapa de procesos obedece a la necesidad de fortalecer a Colpensiones institucionalmente, asunto que se enfoca en el ajuste de condiciones operativas, técnicas, y organizacionales, que permita la articulación de las acciones de la entidad mediante un modelo armónico y complementario.

Así entonces, la Reorganización Institucional se desarrolla conforme a la programación definida. Durante los siguientes informes, como ha sido habitual, se seguirán reportando los avances de este proceso a la H. Corte Constitucional.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

En este informe sobre la gestión de acciones de tutela que se viene presentando a la H. Corte, corresponde informar que durante el mes de junio de 2015:

- **Se implementó un nuevo mecanismo de identificación de casos.** Con el fin de avanzar cada día con un mejor modelo de atención, control y reporte del intenso trabajo que se realiza, desde el inicio del este año se ha venido consolidando la idea de que una vez alcanzada la atención del 90% de tutelas, era necesaria la variación en el modelo que venía aplicándose. Es decir, pasar de un modelo de atención de choque que se centró en la atención inmediata para atacar el altísimo volumen de tutelas pendientes (con el que se logró ese 90% y el 95% si se suman las gestionadas), a un nuevo modelo que tenga una vocación de estabilización del proceso, con miras a tener sistemas integrales para atender las exigencias de los jueces y los ciudadanos de una manera más expedita. Es decir, el objetivo es lograr intervenir en las acciones de tutela en el momento en que se da traslado para su respuesta y no en cuando ya ha llegado a instancias de desacato o incluso a sanción.

Con este objetivo se pretende disminuir la carga en los despachos judiciales, y acercarse cada vez más a desincentivar la interposición de tutelas o demostrar a los jueces que este mecanismo no es el ideal por varias razones que se han venido detectando, por ejemplo porque se utiliza cuando aún no ha transcurrido el término que la ley concede para atender una petición pensional (esto es 4 meses), o porque se cuenta con otros mecanismos de defensa judicial. Colpensiones está en el momento preciso, en este punto donde los porcentajes que faltan por atender permiten pensar en la necesidad y la forma de generar cambios en el modelo para lograr esa estabilización a donde está proyectada la entidad en los próximos meses. Así se muestra que se está avanzando en la dirección correcta, de manera progresiva y sin retrocesos.

Para entrar un poco más en detalle, debido al volumen de tutelas, en el pasado existían restricciones administrativas y operativas que restringían la capacidad de dar atención de fondo a todas las solicitudes de tutela que se elevaban ante Colpensiones con un mismo documento de identificación. La limitación consistía en que una vez una acción de tutela identificada con una cédula de ciudadanía específica era atendida, no se visualizaban los requerimientos posteriores que pudieran elevarse con esa misma cédula, salvo en momentos específicos del proceso como cuando se había impuesto una sanción. Esta barrera tenía dos implicaciones; primero, restringía la capacidad atender los casos de manera integral cuando el juez hacía una solicitud adicional con posterioridad al momento de la primera atención para considerar superada la vulneración del derecho (por ejemplo cuando consideraba que era necesario corregir en algún sentido un acto administrativo que daba cumplimiento a una tutela). Segundo, este modelo restringía la capacidad atender casos del mismo accionante pero que versaban sobre pretensiones diferentes (por ejemplo cuando el mismo individuo interponía una segunda acción de tutela).

- **La eliminación de esta barrera permite atender en la actualidad todos los requerimientos sobre un mismo caso hasta que la autoridad judicial y el accionante consideren que el**

derecho se encuentra completamente satisfecho. A partir del mes de mayo esta acción se inició y se completó su proceso en el mes de junio, de modo que todos los documentos que son radicados en Colpensiones con referencia a las acciones de tutela reciben un procesamiento individual. Este cambio ha significado un incremento importante de la carga de trabajo y, como es natural, en su primera etapa de estabilización ha generado algunos traumatismos en la operación.

De otra parte, este cambio tiene un impacto en la forma en la que se reporta la atención de casos por parte de Colpensiones a la H. Corte Constitucional en los informes periódicos. Esto debido a que anteriormente el avance presentado tenía en cuenta únicamente la base de cédulas nuevas atendidas una sola vez (modelo anterior).

Actualmente, Colpensiones atiende los casos nuevos y adicionalmente los casos en los que el juez o el tutelante consideran que se requieren actuaciones adicionales para proteger integral y definitivamente el derecho, tales como (i) ajustes en los actos administrativos, (ii) revisiones adicionales de la historia laboral o (iii) nuevas tutelas del mismo demandante. Estos casos no pueden ser considerados como reprocesos sino más bien como esfuerzos para la atención definitiva y la superación total de las circunstancias que dieron lugar a la vulneración del derecho. En todo caso, se trata de un mejoramiento en el modelo de atención que se debe hacer compatible con la forma de reportar los datos. Todo este esfuerzo, es producto de que día a día Colpensiones está en procura de mejorar su modelo de operación y por eso está en una continua revisión de sus procesos internos.

La introducción de esta mejora es en todo caso el inicio para llegar a un punto aún más deseado, pues el objetivo es crear las condiciones tecnológicas y operativas para que la “llave” de atención y de cuantificación de la actividad sea la cédula del accionante sumado a los 23 dígitos que identifican la existencia de cada caso en sede de tutela, manteniendo la atención de todos y cada uno de los requerimientos que sean elevados por las diferentes autoridades judiciales que participan en el proceso.

Así entonces, en el presente informe se hacen varias precisiones sobre cómo deben ser entendidos los datos incluidos pero, adicionalmente, se está desarrollando un plan para implementar progresivamente los ajustes necesarios para que el informe refleje de una manera más real toda la actividad que se genera en la entidad por parte del área de Defensa Judicial y las áreas misionales.

- **Se mantiene un nivel óptimo en la atención mensualizada de tutelas.** En el mes de junio de 2015 se atendieron de fondo un total de 6.354 casos lo que supone una productividad importante teniendo en cuenta que se trató de un mes atípico con tres días festivos. De estos casos atendidos, 2.846 corresponden a cédulas nuevas que no habían sido atendidas en el pasado, es decir, personas que por primera vez acudían a la tutela y a las que se les pudo dar solución definitiva. De otra parte, se presentaron 3.508 que corresponden a casos que se habían atendido en el pasado pero que en el proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones fueron nuevamente revisados, bien sea para atender un requerimiento adicional sobre el caso hecho por el Juez o para dar alcance a una atención

realizada en el pasado, o bien para atender una nueva solicitud elevada sobre esa cédula. La existencia de estos dos tipos de atenciones hace parte del mejoramiento de gestión de la información y de la atención de los casos que se explicó antes.

- **Se mantiene estable el nivel de atención de tutelas.** Con corte a junio 30 de 2015 se cuenta con un histórico acumulado de 210.389 cédulas que han ingresado, de las cuales 189.784 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 90.21% de atención. Como se verá más adelante, para efecto del total acumulado sólo se considerarán los 2.846 casos en los que se generó un hecho superado frente a una nueva cédula. Los demás hechos superados no se incluyen pues el denominador está establecido en cédulas reportadas una sola vez. Como se mencionó antes, Colpensiones se encuentra trabajando en una nueva estrategia que permita controlar de manera clara y transparente la totalidad de la actividad que se desarrolla en la entidad.
- **La atención de casos se mantiene en niveles muy similares a los reportados en el mes de mayo, que fue de 90.73%, a pesar de que la atención de casos de fondo durante este período (junio) haya sido una de las más altas en la entidad.** En cuanto a los casos pendientes de atención se reportan 20.606, cifra ligeramente superior a la reportada el mes pasado que fue de 19.103. Sin embargo, teniendo en cuenta que no se presentaron retrocesos en la productividad ni aumentos significativos en los casos nuevos ingresados, es claro que este aumento es producto del fortalecimiento de la gestión de los datos de tutela. Este proceso incluyó: (i) la redefinición del plan de gestión de datos; (ii) la programación para la contratación de personal de apoyo en materia de gestión de datos; (iii) la revisión de los procesos con base en los cuales se venía realizando la gestión de datos; (iv) la revisión profunda de las bases de datos y (v) la implementación de un plan para utilizar programas más confiables para la gestión de datos. Como resultado de ese proceso se identificaron casos que habían sido atendidos de fondo y en los que se había protegido el derecho de los afiliados pero que requerían una gestión final para que fueran comunicados a la autoridad judicial. De la misma forma se identificaron otros casos que no habían sido visualizados en informes anteriores y que procedieron a ser atendidos de manera inmediata. En este sentido, se trata de un avance en la atención integral y completa de los datos con base en herramientas transparentes de atención.
- **Se ha avanzado en el fortalecimiento de la planta de personal.** Como se informó en el IP23³⁷ Colpensiones logró que la junta directiva aprobara un incremento en el personal disponible para la atención de las acciones de tutelas. Durante el mes de junio se comenzó con la incorporación de ese nuevo personal lo cual incluyó: (i) la convocatoria y selección del personal; (ii) el desarrollo del proceso de contratación del personal; (iii) el entrenamiento por parte de las diferentes áreas del nuevo personal; (iv) la instalación en puestos de trabajo incluyendo la consecución de todos los recursos físicos (computador, escritorio, silla, teléfono) y tecnológicos (acceso a las aplicaciones y programas de la entidad) para que puedan desarrollar sus tareas. Durante junio se recibieron en total 72 nuevos abogados de ese personal. Estos nuevos abogados desde luego están desarrollando una curva de aprendizaje

³⁷ Ver IP23, página 57.

que les permitirá en el corto plazo contribuir a la atención de las acciones de tutela de maneta plena, a pesar de ello durante el mes de junio su participación fue limitada.

De otra parte, es importante tener en cuenta que estos abogados estarán destinados a diferentes tareas. Un primer grupo de abogados se dedicó a la lectura de todos y cada uno de los documentos que ingresan relacionados con acciones de tutela para garantizar la identificación adecuada de las pretensiones y el correcto direccionamiento dentro de la entidad. Esta decisión fue adoptada debido a que existían porcentajes importantes de inexactitud en la asignación del trámite que se identificó como una de las causas de demora interna en la atención de los casos. Esta medida permitió que el plan piloto iniciado con abogados de la Gerencia de Reconocimiento que se informó en el IP23³⁸ se consolidara en un programa más estable con los nuevos bogados de la Gerencia de Defensa Judicial. En todo caso, se está trabajando y evaluando de manera paralela en un posible mecanismo de lectura e identificación de pretensiones con un contratista externo que permitirá que estos abogados se dediquen también a la atención de fondo de los casos. El resto de los abogados se encuentran dedicados a la atención y gestión de acciones de tutela. La expectativa es que en el mes de julio se termine de recibir el personal faltante y se reorganicen algunos aspectos del proceso de atención de tutelas fortaleciendo los procesos de auditoría, de cierre judicial y de tutelas por cumplimiento de sentencias. Sobre estas acciones se informará oportunamente a esa Corporación. Bajo estas circunstancias, al finalizar el mes de julio se contará con un total de aproximadamente de 97 personas en el área de atención de tutelas en la Gerencia de Defensa Judicial (adicional al personal que cada área tiene asignado para esta tarea).

- **Evolución del plan de acción de tutelas pendientes.** Como se informó en el IP23³⁹ Colpensiones mantiene las tutelas en un nivel estable a pesar de un leve incremento en el mes de junio que fueron 20.605 frente a las 19.103 del mes de mayo. Frente a estos casos se mantienen en marcha varias de las iniciativas que se han anunciados en IP anteriores y a las cuales se han agregado nuevas estrategias. En este sentido:
 - En relación con las tutelas con imposibilidad material de identificar, Colpensiones ha avanzado en precisar que mayoritariamente se trata de tutelas que buscan el cumplimiento de una sentencia. Estos casos son difíciles de identificar porque normalmente no contemplan la información completa de la sentencia que se pretende cumplir ni el documento original. Por esto la entidad debe proceder a la identificación de la decisión y su consecución, garantizando su autenticidad e integridad para evitar fraudes. Por esta razón, con el personal nuevo que se espera terminar de recibir en el mes de julio se creará un grupo especial de tutelas por cumplimiento de sentencias que busca revisar y gestionar cada uno de estos casos, haciendo el seguimiento necesario que permita conseguir la sentencia y producir el acto administrativo que le dé cumplimiento.
 - De manera complementaria se ha venido poniendo en funcionamiento un grupo de abogados “rotadores” (54 en todo el país) cuya función es desplazarse a los juzgados a solicitar las sentencias ordinarias, solicitar su desarchivo en caso de que no estén

³⁸ Ver IP23, página 57.

³⁹ Ver IP23, página 58.

disponibles y hacer seguimiento a esa solicitud hasta que se logre la consecución del documento. Este es un importante avance en materia de comunicación con la Rama Judicial que va a permitir un flujo de información optimizado y cada vez con mayor nivel e impacto.

- En relación con los demás abogados, se espera poder mejorar y fortalecer la capacidad de atención de las acciones de tutela lo que en todo caso es una acción compleja pues debe involucrar las diferentes áreas misionales de la entidad y tener en cuenta su propia capacidad de producir los actos administrativos necesarios para atender las tutelas.
- **Se implementó una nueva medida de defensa jurídica constitucional con el fin de optimizar el proceso de seguimiento y aplicación del precedente judicial constitucional.** Colpensiones a partir del mes de reporte implementó un nuevo plan de defensa jurídica que permite contacto directo no sólo con la Rama Judicial en general, sino específicamente, con la H. Corte Constitucional. El objetivo de esta nueva medida consiste en la posibilidad de intervenir en las acciones de tutela seleccionadas para revisión constitucional y, de esta manera, generar una vía directa de verificación de los criterios jurídicos utilizados por Colpensiones en materia de aplicación de precedente constitucional, lo cual a su vez generará una herramienta de seguimiento para optimizar los programas de calidad en la decisión pensional. La participación en los asuntos seleccionados será comunicada con precisión a la Sala Novena en el siguiente informe.
- **Las medidas internas adoptadas por Colpensiones para la correcta gestión de tutelas son efectivas pero se requiere de la protección constitucional.** Colpensiones ha mantenido una mejora constante en la gestión de las acciones de tutela que se demuestra en (i) un incremento en su capacidad de atender casos de fondo, tanto casos con cédulas nuevas como que habían sido trabajados en el pasado; (ii) la adopción de medidas permanentes para garantizar esa tendencia, como el incremento de personal y la creación de políticas y programas internos que permitan potencializar el uso de los recursos; (iii) la revisión del modelo de gestión de datos para garantizar que ofrezcan información transparente sobre las tutelas y que permitan la toma de decisiones adecuadas sobre su gestión, entre otros.

A pesar de que aún se mantiene el estado de cosas inconstitucionales, los jueces continúan con la imposición de sanciones de manera constante. Esto incluye la imposición de arrestos sobre los altos directivos de Colpensiones que ven restringida de manera permanente su capacidad de circulación y afectados su capacidad laboral y buen nombre, a pesar de los esfuerzos permanentes que realizan por garantizar la protección de los derechos de los afiliados. Esto lleva, de un lado, a que existan altísimos costos personales para estos funcionarios, pero además, lleva a una desviación permanente de recursos humanos y tecnológicos que se deben invertir en levantar sanciones en lugar de atender acciones de tutela de fondo.

Por esta razón, en esta oportunidad se solicita nuevamente a la H. Corte que considere impartir la protección necesaria sobre la materia que permita el uso adecuado de los recursos y la priorización racional de los mismos para proteger los derechos fundamentales de los usuarios.

Dicho lo anterior, se pasa a presentar el detalle de la gestión del mes, manteniendo la estructura usual de esta sección, la cual comprende: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) stock de tutelas identificadas y atendidas desde la entrada en operación de la entidad hasta el 30 de septiembre de 2014 y, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014; (iii) avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta; (iv) avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y (v) respuesta parcial a tutelas por falta de información.

4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

En el cuadro 1 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 1) se observa que para el mes de reporte se cuenta con acumulado histórico de tutelas igual a 210.839, de las cuales se han atendido un total de 189.784, quedando un saldo pendiente de atención de 20.605, cuya gestión se informa en el Capítulo 4.5. Es muy importante que se tenga en cuenta que en este cuadro no se incluyen 3.508 casos que fueron efectivamente atendidos como parte del proceso de mejoramiento de atención de las tutelas en Colpensiones que busca que se superen las circunstancias que dieron lugar a la vulneración del derecho en su totalidad. Su exclusión obedece a razones técnicas relacionadas con la forma en que se construye el indicador de avance, esto es la información incluida en el numerador y denominador, y que como se explicó previamente hace parte del proceso de estabilización y avance la de atención de tutelas.

Durante este período, nuevamente las políticas adoptadas permiten mantener un equilibrio en la relación entre lo que entra y lo que se atiende. De hecho, como se explicó arriba, en el mes de junio la producción de hechos superados fue superior a las tutelas que ingresaron. Este trabajo se refleja en la atención efectiva de los usuarios. No obstante, la información de la productividad se registra sólo parcialmente debido a la forma en la que se contabilizan los datos en el IP. En todo caso el buen desempeño de la entidad se puede verificar también en los niveles de atención de los diferentes tipos de sub trámites: (i) el nivel de atención de sanciones asciende a un 93,80%; (ii) el nivel de atención de incidentes de desacato corresponde a su vez un 91,03%; y (iii) la fase procesal de interposición de la acción de tutela que asciende a un 88,52%. (Ver Capítulo 4.1 – Cuadro 1)

Lo anterior muestra que el comportamiento reportado en el período, es aceptable y se mantiene en líneas muy similares a las de IPs anteriores. Como se ha explicado en otras oportunidades es importante mencionar que el nivel de atención frente al nivel de ingreso, desde el punto de vista cuantitativo, es un objetivo logrado por Colpensiones. Sin embargo, teniendo en cuenta la eliminación reciente de las barreras administrativas y operativas también es valioso para Colpensiones dar alcance y revisar los casos atendidos hasta llegar a un nivel de satisfacción en el que el juez considere protegido de fondo el derecho fundamental en juego.

Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal Acumulado a Junio de 2015

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	31.540	14,99%	75.144	35,72%	103.705	49,29%	210.389

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Atendidas	29.585	15,59%	68.403	36,04%	91.796	48,37%	189.784 ⁴⁰
Pendientes al corte	1.955	9,49%	6.741	32,72%	11.909	57,80%	20.605
% de cumplimiento (hecho superado)	93,80%		91,03%		88,52%		90,21%

Siguiendo el esquema de reporte, el cuadro 2 (ver Capítulo 4.1- Cuadro 2) presenta el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2015, que confirma la tendencia de punto de equilibrio cuantitativo en gestión de tutelas.

Este cuadro muestra dos logros importantes de Colpensiones. En primer lugar, muestra que podría estar configurándose una tendencia a la reducción de las tutelas que ingresan a la entidad producto de las medidas adoptadas en las áreas misionales para atender los requerimientos de los afiliados de manera integral y oportuna. En segundo lugar, aunque en el cuadro se incluyen únicamente 2.846 tutelas atendidas, como se explicó antes, durante el mes se atendieron 6.354 casos en total. Éstos no se incluyen por razones técnicas y metodológicas de la elaboración del informe cuyo denominador está establecido en casos identificados a partir de cédulas.

No obstante, en cuanto a la capacidad real de atender las acciones de tutela, la entidad tuvo un incremento importante en la atención de casos que superó en número los ingresos mensuales ampliamente. Este aspecto en el reporte, producto de los cambios ya mencionados, están siendo en todo caso revisados para lograr mostrar el ejercicio completo en el mes, sobre lo cual en el próximo IP se señalará a la H. Corte cómo se realizará la presentación de toda la producción del mes.

Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses Corte a 30 de Junio de 2015

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a mar-15	abr-15	may-15	jun-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	196.179	4.899	4.956	4.355	210.389

⁴⁰ Para contabilizar las tutelas atendidas en el período sólo se tienen en cuenta las cédulas trabajadas por primera vez, es decir 2.846 casos. Sin embargo, la producción real fue de 6.354 tutelas atendidas en el mes de las cuales 3.508 habían sido atendidas en el pasado. Esto se debe a que en el pasado el modelo de atención de tutelas se basaba en la atención de cédulas nuevas y la metodología con base en la cual está construido el denominador contabiliza a su vez sólo las cédulas nuevas. Como se explica en el cuerpo del informe, Colpensiones realizó un ajuste en la metodología para garantizar la atención integral de las tutelas que implica la lectura de todos y cada uno de los documentos radicados y la atención de todas y cada una de las cédulas sin importar si han sido atendidas o no en el pasado. Si bien esto llevará a un ajuste en la forma en la que se reporta la información, en la presente oportunidad es importante tener en cuenta que la producción real fue muy superior a la contemplada en la tabla. Por esta misma razón, en el presente informe, algunas áreas como Reconocimiento, reportan una producción mensual superior a la incluida en la tabla pues consideran no sólo la atención de cédulas únicas sino la producción real.

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a mar-15	abr-15	may-15	jun-15	Total acumulado
Atendidas	18.786	177.317	4.933	4.687	2.846 ⁴¹	189.783
Pendientes	77.436	18.862	18.828	19.097	20.606	20.606
% de avance	19,52%	90,39%				90,21%

El cuadro 3 (ver Capítulo 4.1 - Cuadro 3) reúne 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, para el mes de reporte se notificaron 4.355 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 323, quedando un saldo de 4.032. La reducción en las tutelas atendidas correspondientes al mes de junio se explica en al menos dos razones: (i) la eliminación de las barreras administrativas y operativas para completar la atención de las tutelas hasta que la autoridad judicial considere que se han superado las circunstancias que dan lugar a la vulneración de los derechos fundamentales llevó a que parte de los casos atendidos fueran casos que habían sido revisados en meses anteriores; (ii) el desconocimiento de los jueces de tutela del precedente de la Corte Constitucional sobre la imposición de sanciones en el caso de Colpensiones, combinado con la falta de protección que se presenta actualmente ha llevado a que sea necesario invertir un importante recurso humano en la atención de dichas sanciones, materializadas en arrestos, lo cual reduce inevitablemente la capacidad de atender los casos del flujo diario. Como se mencionó previamente este es el reto a superar en los próximos meses, y en ese sentido este fenómeno de disminución en esta atención deberá mostrar una evolución positiva a partir de los cambios que se están implementando.

Capítulo 4.1 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal – Último trimestre

Instancia procesal	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
Sanción				
Identificadas	206	97	129	85
Atendidas	87	29	51	3
Pendientes	119	68	78	82
% de avance	42,23%	29,90%	39,53%	3,53%
Desacato				
Identificadas	711	493	613	501

⁴¹ Tal como se señaló en el pie de página anterior, para contabilizar las tutelas atendidas en el período sólo se tienen en cuenta las cédulas trabajadas por primera vez, es decir 2.846 casos. Sin embargo, la producción real fue de 6.354 tutelas atendidas en el mes de las cuales 3.508 habían sido atendidas en el pasado. Esto se debe a que en el pasado el modelo de atención de tutelas se basaba en la atención de cédulas nuevas y la metodología con base en la cual está construido el denominador contabiliza a su vez sólo las cédulas nuevas. Como se explica en el cuerpo del informe, Colpensiones realizó un ajuste en la metodología para garantizar la atención integral de las tutelas que implica la lectura de todos y cada uno de los documentos radicados y la atención de todas y cada una de las cédulas sin importar si han sido atendidas o no en el pasado. Si bien esto llevará a un ajuste en la forma en la que se reporta la información, en la presente oportunidad es importante tener en cuenta que la producción real fue muy superior a la contemplada en la tabla. Por esta misma razón, en el presente informe, algunas áreas como Reconocimiento, reportan una producción mensual superior a la incluida en la tabla pues consideran no sólo la atención de cédulas únicas sino la producción real.

Instancia procesal	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
Atendidas	239	168	197	53
Pendientes	472	325	416	448
% de avance	33,61%	34,08%	32,14%	10,58%
Tutela				
Identificadas	5.443	4.309	4.214	3.769
Atendidas	1.696	1.365	982	267
Pendientes	3.747	2.944	3.232	3.502
% de avance	31,16%	31,68%	23,30%	7,08%
Total				
Identificadas	6.360	4.899	4.956	4.355
Atendidas	2.022	1.562	1.230	323
Pendientes	4.338	3.337	3.726	4.032
% de avance en el mismo mes	31,79%	31,88%	24,82%	7,42%

4.2. Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas límite de suspensión a las sanciones de desacato que fueron establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014

En este capítulo se muestra el estado de avance frente a los diferentes esquemas de protección constitucional (suspensión de sanciones por desacato), como se informó en el IP23⁴². En el Cuadro 1 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1) se presenta el número de tutelas identificadas y atendidas con corte al 30 de septiembre de 2014. En orden a la clasificación establecida por la H. Corte mediante Auto 320 del 19 de diciembre de 2013 el cual, según la naturaleza de la solicitud radicada en Colpensiones, estableció como última fecha para la resolución de respuestas el día 31 de julio de 2014. Se destaca que este primer stock presenta cifras hasta el 30 de septiembre de 2014; dado que hasta este último mes se recibió la notificación del Auto 259 del 21 de agosto de 2014 el cual dispuso nuevas protecciones hasta diciembre de 2014.

El stock a 30 de septiembre de 2014 arroja como resultado un total de tutelas identificadas de 167.066, de las cuales 159.122 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 95.24% de cumplimiento del total de tutelas con corte a 30 de septiembre de 2014. En otras palabras, Colpensiones gestionó prácticamente la totalidad de los trámites pensionales con acción de tutela que toman como referencia el Auto 320 de 2013.

⁴² Ver IP23, páginas 61 y 62. Los porcentajes de avance que se muestran en cada uno de los cuadros que se exponen en esta sección corresponden, como se señaló a cada corte de protección constitucional dispuesto por cada providencia emitida por la H. Corte Constitucional. En este sentido los porcentajes de avance señalado en cada corte de protección corresponde las tutelas atendidas y pendientes en ese periodo respectivo “stock” (que tienen una cantidad de meses diferentes), los cuales no podrían sumarse unos con otros, debido a que cada uno tiene una proporción o peso diferente frente al número de tutelas.

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas al 30 de septiembre de 2014

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Trámites recibidos hasta el 30 de septiembre de 2014	167.066	159.122	6.292	1.652	7.944

Ahora bien, respecto al total de trámites sin hecho superado de este stock, reportado en el IP23⁴³ (8.382), éste se disminuyó en 438 dado que de los pendientes por tramitar se gestionaron 288 y de los gestionados con respuesta parcial se concluyó en hecho superado en 230 casos. Diferenciados por instancia estas disminuciones se reflejan en 101 casos correspondientes a sanciones, en 189 desacatos y en 144 tutelas (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1).

Del saldo carente de hecho superado, equivalente a 7.944 casos, en 6.292 existe una gestión con respuesta parcial quedando pendientes 1.652 con problemas de clasificación o insuficiencia en la información, lo cual no permite una respuesta de fondo de Colpensiones. Sobre este grupo de casos críticos es importante recordar que en el mes de julio se iniciará la implementación de un grupo de cumplimiento de sentencias que previsiblemente incidirá en este resultado pues la mayoría de casos sin identificar corresponden a tutelas por cumplimiento de sentencia y gran parte de demoras se deben a variables externas relacionadas con la consecución de las respectivas sentencias y el agotamiento de los procesos que garantizan su autenticidad e integridad.

Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	591	3.063	2.638	6.292
Pendientes	350	661	641	1.652
Total	941	3.724	3.279	7.944

Ahora bien, de conformidad con lo previsto por el Auto 259 de 2014 el cuadro 3 de esta sección presenta el número de tutelas identificadas y atendidas al 31 de diciembre de 2014, teniendo como punto cero de partida el mes de comunicación de mencionado auto (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 3).

El stock de tutelas desde el 1 de octubre de 2014 al 31 de diciembre del mismo año está conformado por 12.121 tutelas de las cuales 10.788 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 89% de cumplimiento. Este stock se disminuyó en 92 casos. En efecto, de las gestionadas con respuesta parcial se tramitaron como hechos superados 17 casos y de las pendientes se atendieron 75 casos. El avance reseñado es importante considerando que este grupo de tutelas corresponde a las que presentan dificultades de información por ej. Consecución de documentación para resolver de fondo por sentencia judicial.

⁴³Ver IP23, página 62.

Capítulo 4.2 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Trámites recibidos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014	12.121	10.788	722	611	1.333

Frente al saldo restante de casos sin hecho superado en este stock (1.333) se gestionaron 722 respuestas parciales y 611 quedaron pendientes así (i) 225 correspondientes a sanción, (ii) 510 en instancia de desacato y (iii) 598 en la etapa de tutela (ver Capítulo 4.2 -Cuadro 4). Igual que en el punto anterior las tutelas reportadas como pendientes están siendo objeto de análisis.

Capítulo 4.2 - Cuadro 4. Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	77	302	343	722
Pendientes	148	208	255	611
Total	225	510	598	1333

El cuadro 5 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 5) por su parte, presenta las cifras de tutelas desde el 1 de enero de 2015 hasta el 30 de junio del mismo año fecha de corte de cada IP de aquí en adelante y luego de la finalización de la protección concedida en el Auto 259 de 2014 (31 de diciembre de 2014).

El stock de casos recibidos desde el 1 de enero de 2015 al 30 de junio del mismo año contiene 31.202 tutelas de las cuales 19.874 fueron efectivamente atendidas. Estos datos permiten reportar un nivel satisfactorio de atención considerando que (i) no existe protección constitucional que permita mitigar el riesgo operativo de consecución de sentencias judiciales (aspecto que como se sabe no depende sólo de la gestión interna de Colpensiones) cuyo cumplimiento se pretende a través de una acción de tutela y cuya gestión impacta el nivel de atención de aquellas que si se pueden cumplir fácticamente y (ii) existe un importante recurso humano y operativo dedicado a levantar las sanciones y arrestos de los jueces que desconocen la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la ausencia de elemento subjetivo en casos como estos.

Capítulo 4.2 - Cuadro 5. Tutelas identificadas y atendidas desde 2015

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Vigencia 2015	31.202	19.874	2.051	9.277	11.328

En relación con el saldo restante de casos sin hecho superado de este stock (11.328) se gestionaron 2.051 respuestas parciales y los casos pendientes quedaron distribuidos así (i) 789 correspondientes a sanción, (ii) 2.507 en instancia de desacato y (iii) 8.032 en instancia de tutela (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 6).

Capítulo 4.2 - Cuadro 6. Trámites de tutela sin hecho superado por instancia procesal

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	101	640	1.310	2.051
Pendientes	688	1.867	6.722	9.277
Total	789	2.507	8.032	11.328

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

En esta sección no se reporta el avance detallado por criterio de protección, considerando que aún no se conoce respuesta a la solicitud de extensión de protección constitucional presentada en el mes de enero de 2015.

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

Bajo los mismos criterios de presentación contenidos en los informes entregados a la H. Corte, corresponde reportar el avance en la gestión de la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de junio de 2015⁴⁴.

Se registran en primer lugar los datos del cuadro 1 (ver Capítulo 4.4 – Cuadro 1), el cual contiene el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica. Dichas decisiones ascienden a un total de 103.539, de los cuales fueron

⁴⁴ Debe tenerse en cuenta que en esta sección contemplan dos grupos: (i) la notificación de actos administrativos que reconocen o conceden un derecho prestacional y que por lo tanto debe ser incluido en nómina y, (ii) la notificación de actos administrativos que deciden una solicitud prestacional pero sin embargo no conceden el derecho reclamado, lo cual conlleva que no sea incluidos en la nómina de pensionados.

incluidos en la nómina de pensionados⁴⁵ 32.949, notificándose efectivamente 56.432, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.397, cifras que representan un 92.77% de efectividad en el proceso de notificación. Igualmente de acuerdo con las acciones de tutela de las cuales se profiere un acto administrativo que no concede una prestación pensional se han atendido un total de 42.719 de las cuales fueron notificadas efectivamente 35.198, lo cual representa un avance del 82.39%.

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

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	% Avance notificaciones	Ingresos a Nómina	% Avance nómina
Conceden Prestación	60.820	56.423	4.397	92,77%	32.949	54,2%
No Conceden Prestación	42.719	35.198	7.521	82,39%		NA
Total	103.539	91.621	11.918	88,49%	32.949	0

4.5. Respuesta parcial a tutelas 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, que para el mes de mayo registra un total de 9.065, lo cual permite insistir en la necesidad de la protección constitucional considerando que se trata de un grupo de casos con graves problemas frente a la consecución de información que permita solución de fondo (Ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1).

Si bien, como se mencionó antes, se creará un grupo específico para la atención de estos casos con un protocolo que se espera que incida en la descongestión de estos casos, es claro que su resolución depende de factores que se escapan de la gestión de Colpensiones a pesar de que sus funcionarios son los únicos sancionados por los problemas relacionados con su atención.

Capítulo 4.5 – Cuadro 1. Tutelas con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	jun-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.311
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	579
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.334
Defensa Judicial Con Tramite	841
Total general	9.065

⁴⁵ Se debe aclarar que la diferencia entre las tutelas de reconocimiento que conceden prestaciones frente a las incluidas en la nómina se explica por cuanto para este cruce i) se toman los pensionados activos en el mes de consulta, y no se incluyen los pagos únicos (indemnizaciones, auxilios funerarios) realizados en meses anteriores, ii) se realiza por consulta de documento del titular de la tutela y no de los beneficiarios para el caso de las pensiones de sobrevivientes, de igual forma, hay casos en lo que la pensión a pesar de haberse reconocido no implica el ingreso a la nómina como es el caso de servidores públicos activos, y el de las pensiones post mortem en las cuales se puede generar el derecho a la prestación para el causante más no el derecho a las pensión de sobrevivientes para quienes solicitan el reconocimiento como beneficiarios.

Como se ha explicado en oportunidades anteriores a la H. Corte el procesamiento de estas 9.065 tutelas se aborda desde el plan de acción que se expone en el punto siguiente. Este plan se encuentra en permanente evolución para tratar de ir generando los ajustes necesarios para garantizar la atención eficiente y oportuna de estos casos. Como se ha mencionado también en otras oportunidades, el objetivo fundamental es evitar re-procesos y mejorar la calidad de la respuesta objeto de acción se tutela.

En todo caso, como se indicó en el IP anterior, existe un proceso de evaluación y reformulación del plan de acción que busca adoptar soluciones definitivas en el tema de tutelas, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en una etapa diferente en la que existe mayor control sobre los procesos pero a la vez persisten barreras que impiden la atención completa y oportuna de la totalidad de los casos. Los resultados del proceso de revisión y reformulación serán explicados a la Corte a medida que se vayan generando, mucho de ellos se incluyen abajo.

4.5.1. Avance plan de acción

1. Respecto de la Gestión de Personal

Tal y como se había planeado, en el mes de junio se inició la incorporación del nuevo personal aprobado por la junta directiva. Como se explicó antes, se incorporaron 72 personas nuevas que requirieron ser entrenadas por el área de defensa judicial y las demás áreas y debieron ser ubicados en la entidad con grandes esfuerzos operativos y administrativos por parte de las respectivas áreas. La productividad de este nuevo personal debe ser en todo caso revisado con cautela pues se encuentran en una curva de aprendizaje que les impide asumir una carga total de la producción esperada. Asimismo, teniendo en cuenta la forma en la que se desarrolla la fase final de entrenamiento a través de un “plan canguro” (en la que un abogado con experiencia adopta a un abogado nuevo y trabajan conjuntamente sobre los casos por un período de tiempo de al menos una semana), el ingreso de personal nuevo también afecta la productividad de los abogados con más experiencia.

Adicionalmente, teniendo en cuenta las limitaciones de espacio de la entidad, también ha sido necesario ubicar el personal en diferentes sedes, lo cual ha generado obstáculos de supervisión y control que aunque se encuentran gobernados, generan un esfuerzo adicional para el personal encargado de la coordinación. Este punto está siendo gestionado y solucionado por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera quien están en la consecución de un nuevo edificio donde se ubicaría buena parte del personal para la atención de tutelas de la Gerencia de Defensa Judicial.

Como se mencionó, la mayoría de este personal nuevo ingresó para desarrollar la tarea de lectura inicial de todas las acciones de tutela de modo que se garantice su correcta clasificación y direccionamiento (para esta tarea se asignó 58 abogados). Aunque esta tarea contribuye enormemente a la gestión interna de los casos, pues son direccionados adecuadamente desde el principio, impide que este personal se dedique a la resolución de los casos. Como se informó antes, se espera que esta sea una circunstancia temporal y se está trabajando para adoptar en el corto plazo una solución definitiva para la clasificación y direccionamiento de las acciones de

tutela que permita liberar este grupo de abogados. El resto de personal sí se encuentra dedicado al análisis de los casos propiamente dichos. No obstante cuando se complete el ingreso de personal se espera poder reorganizar el equipo creando grupos específicos para atender las materias más apremiantes de la gestión de tutelas.

Un aspecto adicional en cuanto a la gestión de personal es el entrenamiento del mismo. EL Plan de capacitaciones que se había anunciado en el IP anterior⁴⁶ tuvo varios avances durante el mes de junio. Estos avances incluyeron tanto el entrenamiento del nuevo personal (72 personas) como el reforzamiento de la capacitación del personal antiguo en temas de tutelas y temas pensionales. En este ámbito se está estructurando un plan de capacitación en redacción de textos jurídicos con la Vicepresidencia de Talento Humano que incluirá a todo el personal de tutelas y será desarrollado con una Universidad con experiencia en la materia. El objetivo de este entrenamiento es capacitar a los abogados en las habilidades necesarias para responder adecuadamente a las autoridades judiciales los requerimientos generados en el proceso de tutelas.

Adicionalmente, se está estructurando un programa de capacitaciones periódicas sobre temas sustanciales de pensiones a cargo de la Gerencia Nacional de Doctrina que permitirá simultáneamente el entrenamiento de los abogados y la generación de circulares de doctrina en materia de tutelas con miras a estructurar un manual de defensa judicial específico para las acciones de tutelas en el mediano plazo. Estas medidas de capacitación son especialmente importantes para efectos de garantizar la calidad de las respuestas que se entregan a los jueces en las acciones de tutela.

2. Gestión del Modelo de Operación en Acciones de Tutela

De acuerdo con el plan que se había anunciado en el IP23⁴⁷, se culminó la primera fase del plan piloto de lectura de las acciones de tutela que estaba siendo desarrollado con los abogados de la Gerencia de Reconocimiento y defensa judicial. Actualmente la lectura se encuentra completamente a cargo de los abogados de la Gerencia de Defensa Judicial. No obstante, se espera que en el corto plazo se pueda implementar el modelo definitivo de identificación y distribución de pretensiones. Con esta finalidad, se está trabajando intensamente en definir reglas de negocio con un operador externo que garanticen la precisión y la calidad requeridas por la entidad. Asimismo se está trabajando, para contar con mecanismos de auditoria que permitan hacer un control permanente del mecanismo externo y tomar medidas oportunas para hacer las adecuaciones necesarias cuando se identifiquen fallas.

En cuanto a la gestión de tutelas, es importante recordar que a partir del mes de mayo se eliminaron las barreras administrativas y operativas que impedían la lectura de la totalidad de los oficios que ingresaban a la entidad. Actualmente estos son procesados en su totalidad sin importar si se trata de casos que han sido atendidos en el pasado. Esto ha permitido dar un paso adelante en garantizar la atención completa e integral de las tutelas hasta tanto se considere restablecido el derecho fundamental del accionante. Esta nueva metodología en todo caso conlleva un esfuerzo

⁴⁶ Ver IP23, página 66.

⁴⁷ Ver IP23, página 67.

enorme, en términos de personal y gestión, el cual se puede verificar en las cifras de oficios atendidos.

Para continuar el mejoramiento de la gestión de las acciones de tutelas, los desacatos y las sanciones, también se adelantó durante el mes de junio una revisión de la herramienta de gestión documental sobre la cual se realiza la gestión de las tutelas, “Bizagi”. Esta revisión se realizó en conjunto con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnologías y la Oficina Nacional de Procesos. De un lado, se identificaron aspectos de la herramienta que afectaban la gestión de las acciones de tutela y se diseñaron conjuntamente una serie de cambios que permitirán mayor control y oportunidad en la atención de casos. Estos cambios han sido desarrollados durante el mes de junio y se espera iniciar su implementación paulatina en el mes de julio. De otro lado, se adoptaron medidas para mejorar el rendimiento de la herramienta pues durante el mes de junio se presentaron caídas del sistema y funcionamiento lento que impidieron a los abogados cumplir las metas diarias de gestión de casos.

3. Plan Estratégico de defensa constitucional

Otra de las medidas adoptadas para optimizar la atención de las tutelas fue la creación de mecanismos para atender los casos provenientes de la Corte Constitucional. Como se explicó antes, en el pasado existían barreras administrativas y operativas que hacían que un caso identificado con una cédula pudiera recibir sólo una atención. Esto llevaba necesariamente a una invisibilización de los casos provenientes de la Corte Constitucional, pues como se atendían en instancia cuando se hacía un requerimiento desde la Corte este no podía ser identificado. Estas barreras fueron eliminadas y actualmente todos estos documentos reciben procesamiento. Sin embargo, para garantizar una interlocución más robusta con la Corte se está implementando un plan que consta de tres líneas de acción.

La primera es la identificación de los casos seleccionados para presentar argumentos de fondo frente a los problemas jurídicos. Para desarrollar esta función se creó un Comité que se reunirá periódicamente para decidir cuál es el enfoque de los argumentos que se debe presentar ante la Corte Constitucional en relación con los casos seleccionados en cada Auto. A partir de allí, con el apoyo de la Gerencia Nacional de Doctrina se generarán intervenciones en los casos que permitan (i) mostrar el estado de protección de los derechos de los accionantes y los argumentos de Colpensiones y (ii) realizar un seguimiento efectivo a la aplicación material del precedente judicial, especialmente, en materia constitucional.

La segunda es la atención de los requerimientos probatorios. Para esta segunda línea se está realizando un seguimiento diario a todos y cada uno de los procesos seleccionados en la Corte Constitucional en los que el demandado es Colpensiones, de modo que se puedan generar respuestas oportunas a los requerimientos de los diferentes magistrados.

Finalmente, la tercera línea es la de cumplimiento de sentencias proferidas por la Corte Constitucional. Teniendo en cuenta que se desarrollará un seguimiento diario de los casos, se podrá tener información más oportuna sobre las sentencias pendientes de cumplimiento. Asimismo se está llevando a cabo un balance para verificar que existe cumplimiento completo e

integral de todas las sentencias de la Corte Constitucional proferidas hasta el momento y adoptar acciones oportunas en caso de que se verifique que no es así.

Sobre todo este proceso se está desarrollando un protocolo escrito que se allegará a la Corte en las próximas semanas.

4. Proyectos para el próximo mes

Teniendo en cuenta la información reportada arriba, durante el mes de julio se trabajará en los siguientes frentes:

a) Consolidación del proceso de recepción de nuevo personal, pues se encuentran pendientes de recepción 26 abogados. Estos, nuevamente, requieren del proceso de capacitación e instalación respectivo. Adicionalmente es necesario llenar las vacantes que se encuentran pendientes debido a las novedades que se presentaron en el mes de junio.

b) Implementación de la capacitación en redacción de textos jurídicos que como se explicó es un programa que incluirá a la totalidad de los abogados de tutelas y será realizado en asocio con la Universidad de la Sabana.

c) Consolidación de los cambios en la herramienta software bizagi, que permitirá un mejor flujo de la información y un proceso más adecuado para la gestión de los casos.

d) En el mes de julio se iniciará también un proceso de formalización y consolidación de los procesos de tutela para garantizar que todos estén protocolizados. Aunque esta es una tarea dispendiosa que se tomará algunos meses, se espera poder formalizar mejor los procesos e identificar las fallas y los cuellos de botella en cada proceso.

e) Consolidación de ajustes en la arquitectura de sistemas de información y datos de tutelas, lo que permitirá tener unos reportes y controles más detallados y precisos en el universo de tutelas que faltan por atender.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Al igual que todos los meses este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura establecida en el IP16⁴⁸. Para una mejor comprensión esta sección se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento de los fallos para su cumplimiento; y (iii) cumplimiento de fallos alistados (donde se incluye notificación e inclusión en nómina).

5.1. Estado de las cosas a partir de los datos

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

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS			
			En proceso de proferir el Acto Adm.	Actos adm. proferidos	Actos Adm. Notificados**	Act. Adm. Ingresados a nómina**
11.236	41	11.195	229	10.966	10.918	10.444
Entregados por el ISS en L.	0,4%	99,6%	2%	98%	100%	95%
8.529	0	8.529	357	8.172	8.101	7.788
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	4%	96%	99,1%	95%
35.818	783	35.035	11.123	23.912	18.795	19.743
Fallados en contra de Colpensiones	2%	98%	32%	68%	79%	83%
50.191	11.753	38.438	8.031	30.407	26.658	27.372
Entregados por ciudadanos a Colp.	23%	77%	21%	79%	88%	90%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
105.774	12.577	93.197	19.740	73.457	64.472	65.347
	12%	88%	21%	79%	88%	89%
			19%	69%	88%	89%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de mayo de 2015

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

Como se informó en el IP19⁴⁹ a la H. Corte I, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 2 se presenta el estado de estos fallos (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

⁴⁸ Ver IP16, sección 5, página 76.

⁴⁹ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
4	0	4	1	3
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
21	0	21	0	21
Fallados en contra de Colpensiones				
45	0	45	33	12
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
70	0	70	34	24

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 105.844 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 5.070 sentencias frente a lo reportado en el mes de mayo de 2015 (100.774). Este aumento se debe al ingreso de nuevas solicitudes por los orígenes de sentencias falladas en contra de Colpensiones y entregadas por los ciudadanos, como se explicará a continuación:

- (i) En el mes de junio de 2015, el universo reportado en el IP23 (11.240) se mantiene debido a que no se han presentado nuevas entregas por parte del P.A.R.I.S.S.
- (ii) En el mes de junio, el universo de sentencias halladas en expedientes ISS presentó un aumento de 44 sentencias, de las cuales se entregó el certificado de autenticidad reportado parte de Cyza y fueron remitidas al área competente de cumplimiento, quedando entonces el universo en 8.529.

Ahora bien, en el informe de abril de 2015 se reportó a la H. Corte el plan de acción para trabajar en la georeferenciación, consecución, clasificación (CYZA) y posterior alistamiento de las 5.672 sentencias que se encontraron en el origen “hallados por Colpensiones en los expedientes ISS”, de acuerdo con lo anterior se presenta con corte al mes de junio de 2015 los siguientes avances:

Capítulo 5.2 – Cuadro 1. Avances Plan de acción sentencias halladas por Colpensiones en los expedientes ISS

Estados	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015
Casos sin datos demográficos	3.011	1.519	788
Casos con datos demográficos sin sentencia	1.902	2.413	2.747
En clasificación CYZA	759	757	757

- En relación al avance en el ítem de “Casos sin datos demográficos”, se logró un avance de 731 casos identificados. De los cuales: (i) 351 cuentan con sentencia y se encuentra en consecución, por lo tanto éste número pasará a sumar en el ítem “Casos con datos demográficos sin sentencia”; (ii) 360 son procesos judiciales activos que por lo tanto, no cuentan aún con sentencia para cumplimiento, y finalmente, (iii) 20 casos corresponden a acciones de tutela. Por lo tanto, el saldo para el 30 de junio es de 788.
 - En cuanto a los “Casos con datos demográficos sin sentencia”, estos sufrieron transformación: (i) de 17 casos fue encontrada la sentencia y entregada a la GNR, (ii) Se adicionaron en 351 casos que corresponden a los datos demográficos conseguidos gracias a la gestión mencionada en el párrafo anterior. Por lo tanto el saldo de este ítem es de 2.747. Cabe la pena anotar que dentro de la gestión tendiente a la consecución material de la sentencia, para el mes de junio, se presentaron ante los Despachos Judiciales 137 memoriales solicitando el desarchivo del fallo.
 - Finalmente, los casos en “Clasificación CYZA” no presentó avance en cuanto a la disminución del universo. Sin embargo es importante anotar que de acuerdo al compromiso mencionado en el IP23, la Gerencia de Defensa Judicial envió a la totalidad de los ciudadanos oficio mediante el cual se informa que deben allegar la sentencia en copia auténtica para proceder a su cumplimiento.
- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones presentó un aumento de 2.223 sentencias frente a lo reportado en el mes de mayo de 2015 (33.616), para un total que asciende a 35.839 con corte al 30 de junio de 2015.

A este respecto y de acuerdo con lo anunciado en el IP23⁵⁰, donde el saldo de fallos en consecución de acuerdo con la base Litigob era de 2. 535, de las cuales se consiguieron para el cumplimiento 558 fallos, quedando un saldo de 1.977, en consecución, con corte al 30 de junio.

Es importante mencionar aquí, que este universo inicialmente (corte a 30 de noviembre de 2014) ascendía a 9.275 fallos por conseguir lo que demuestra un avance significativo también en este ítem por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

- (iv) Finalmente, el dato relacionado con los fallos condenatorios que Colpensiones conoce por que un ciudadano lo entrega en una de las oficinas de la entidad (conocidos anteriormente como PQRS). En el mes de mayo el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 47.428 y en el mes de junio corresponde a 50.236.

Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.808 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2). Este incremento es un asunto que la Administradora ha analizado,

⁵⁰ Numeral (iii) IP23, página 73.

y encuentra que aquí se allegan sentencias del ISS (que el ISS en L., no entregó oficialmente) y otras que sí fueron falladas en contra de Colpensiones que el ciudadano radica⁵¹.

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de junio de 2015 son 105.844 de los cuales se han alistado 93.267, correspondiendo estos últimos a: 93.197 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 88% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 70 a otras pretensiones, lo que corresponde al 100% de alistamiento en el avance de este. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces que para el presente informe hubo un total de 4.341 fallos alistados, por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

A continuación se presenta un análisis de los datos del alistamiento por cada una de las fuentes u orígenes de los fallos condenatorios, empezando por aquellos cuyo alistamiento requiere de estudio de seguridad⁵², y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se presentan en el alistamiento de fallos y el avance al plan de acción planteado en el IP 20.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, se mantiene el mismo porcentaje (77%) de avance reportado en el IP23, debido al ingreso equivalente de solicitudes de cumplimiento radicadas entre el mes de mayo y junio de 2015.
- (ii) Respecto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales y que no fueron entregados de manera oficial, con corte al 30 de junio, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.529 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento de éstas. Lo anterior debido a la entrega de certificados de autenticidad (estudio de seguridad) por parte de Cyza, las cuales fueron remitidas al área competente de cumplimiento.

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

- (i) Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, se mantiene el avance reportado en el IP 23 (99.6%), lo anterior debido a que nos encontramos en la consecución de los 41 fallos entregados por el P.A.R ISS que no cuentan con la

⁵¹ Cuando el ciudadano radique una sentencia condenatoria en contra de Colpensiones, y luego abogado externo apoderado judicial la allegue la sentencias, como es su deber, esta sentencia pasa a contabilizarse en el origen “fallos en contra de Colpensiones” y se debita del origen “fallos entregados por el Ciudadano”. Aquí es importante anotar, que la entidad no puede negarse a recibir una sentencia y por eso se contabiliza.

⁵² El estudio de seguridad es un procedimiento para las sentencias condenatorias de las cuales Colpensiones no tiene la certeza que son idénticas a las proferidas por el Juez del caso. Esta necesidad se da en los eventos en que el fallo se entrega directamente por los ciudadanos o cuando el fallo es hallado en los expedientes pensionales y el ISS en L., ya que no fue en su debida oportunidad inventariado y certificado como pendiente de pago por la liquidadora, entonces se debe proceder a realizar ese procedimiento para evitar que se paguen fallos alterados.

documentación mínima para el cumplimiento, frente a lo cual se ha hecho requerimiento a las regionales para su consecución de acuerdo con lo informado en el IP anterior.

- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones, el avance se mantiene en un 98% frente a lo reportado en el mes de mayo, debido a la entrada de 2.223 nuevas sentencias de las cuales se alistaron 2.200 que fueron entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Así las cosas el consolidado de fallos entregados para cumplimiento por este origen es de 35.056 sentencias (sumados cuadro 1 y 2).

Del total fallos alistados 93.167 se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 93.097 y a otras áreas 70 (ver cuadros 1 y 2).

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵³, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP24
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> • El 24 de junio de 2015 se llevó a cabo el conversatorio sobre mora patronal y pensión de alto riesgo en el que se invitó en conjunto con la Procuraduría General de la Nación - Delegatura para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social a los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Barranquilla. Aquí se aprovechó la oportunidad para mencionar la necesidad de la colaboración de los jueces en la entrega de fallos para cumplir.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de junio de acuerdo con el avance de los planes operativos las regionales lograron la consecución de 2.223 sentencias nuevas.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> • En el mes de junio se identificó un total 281 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 128, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción.
	Componente externo	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> • Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 128 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales de los 153 restantes.
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> • La Administradora durante el mes de junio transcribió 464 fallos que correspondieron al saldo reportado en el mes de mayo para un cumplimiento del 100% y para este periodo se identificó 229 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive de la sentencia en concreto por lo que se encuentran en proceso de transcripción.
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	Componente interno	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • El 26 de junio de 2015 se llevó a cabo la capacitación de abogados externos en la ciudad de Barranquilla la que incluyó como tema central la defensa judicial en los riesgos de invalidez, vejez y muerte del Régimen de prima media, mora patronal y alto riesgo.

⁵³ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP24
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> Tal y como se informó anteriormente, el 24 de junio de 2015 se llevó a cabo el conversatorio sobre mora patronal y pensión de alto riesgo en el que se invitó en conjunto con la Procuraduría General de la Nación - Delegatura para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social a los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Barranquilla. Para este evento se contó con la presencia de los tres procuradores judiciales de la regional caribe.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El 25 de junio se realizó reunión de seguimiento con las ocho regionales para verificar el avance en la radicación y atención de las solicitudes de desarchivo de sentencias.

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

Con corte al 30 de junio de 2015, Colpensiones ha proferido un acumulado de 73.457 actos administrativos en cumplimiento de lo ordenado en las sentencias judiciales, por cuanto, a corte 31 de mayo, la entidad ya había dado cumplimiento a 67.809 sentencias y durante el mes de junio se dio cumplimiento a 5.648 sentencias más correspondientes a procesos ordinarios.

Por otra parte durante el mes de junio, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad y/o de alistamiento e hizo entrega de 4.341 sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Por tanto, si se toma el número de sentencias que se encontraban pendientes de cumplimiento a 30 de mayo (21.047), las entregadas durante el mes de junio de 2015 (4.341) y se restan las cumplidas durante el mes de junio (5.648), se tiene que el nuevo saldo de sentencias pendientes de cumplimiento es de 19.740.

5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales

En los últimos IP, Colpensiones ha señalado que además del número de actos administrativos que se profieren durante el mes para dar cumplimiento a las sentencias, también se realiza el estudio y gestiones sobre otros casos. Se ha señalado que estos casos han sido debidamente estudiados y analizados pero en los cuales, no se logra emitir un acto administrativo debido por ejemplo a la falta de la totalidad de documentos que contiene la información que permita el registro en los aplicativos de la nómina, o casos en los que no procede reconocimiento alguno por haberse negado las pretensiones. Se ha insistido en que si bien no se alcanza la expedición de los actos administrativos, no es menos cierto que se requiere del estudio de los analistas – horas hombre para establecer si resulta posible dar cumplimiento a la sentencia.

En relación con esta situación, a la fecha se tiene que de las 19.740 sentencias a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento a través de la Gerencia de Reconocimiento, se han estudiado y gestionado 7.660 casos, de los cuales, a 31 de mayo se encontraban gestionados 6243 y a la 30 de junio se han gestionado los 1417 casos adicionales. La casuística y cifras de gestión son las siguientes:

1. En 314 casos se identificó que las pretensiones fueron negadas por los despachos judiciales, sin que haya objeto a cumplimiento alguno. Con corte a mayo 31 se tenían 238 casos y durante junio fueron identificados 76 casos nuevos en esta tipología.
2. En 3.476 casos falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia. Con corte a mayo 31 se tenían 2.893 casos y durante junio fueron identificados 583 casos nuevos en esta tipología.
3. Para 2.579 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencias por ejemplo). Con corte a mayo 31 se tenían 2.006 casos y durante junio fueron identificados 573 casos nuevos en esta tipología.
4. Se identificaron 737 casos en los que es necesario contar con dos tipos de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano. Con corte a mayo 31 se tenían 576 casos y durante junio fueron identificados 161 casos nuevos en esta tipología.
5. En 524 casos, las sentencias fueron devueltas por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento, debido a que su cumplimiento no se refiere a un reconocimiento pensional. Con corte a mayo 31 se tenían 496 casos y durante junio fueron identificados 28 casos nuevos en esta tipología.
6. Por último, al 31 de mayo se había identificado una duplicidad en 34 sentencias y durante el mes de junio esta cifra es de 30 casos.

En los casos correspondientes a los numerales 2 y 4 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias.

El universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 19.740 a cuyo total es necesario restarle las 7.660 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 12.080 sentencias pendientes de estudio y cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que del estudio de las 12.080 sentencias pendientes, se generarán nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de los analistas de la Gerencia de Reconocimiento, proceso que impacta en las cifras de producción de sentencias a cumplir, debido a que esta gestión implica el mismo tiempo de estudio y revisión de aquellos casos que efectivamente se cumplen.

Con la implementación del nuevo grupo de sentencias de conformidad con lo informado a la H. Corte Constitucional en el IP22⁵⁴, desde mayo de 2015 se ha presentado un incremento en la producción que para el mes de junio alcanzó el cumplimiento de 5.648 sentencias ordinarias, así mismo se alcanzó el cumplimiento de 2.018 casos adicionales correspondientes a sentencias de procesos ejecutivos y a casos en los cuales se llevó a cabo un nuevo estudio de sentencias resueltas con anterioridad con el fin de reconocer el retroactivo, alcanzando una producción total de 7.666 como fue informado en la sección 2.4⁵⁵ del presente documento.

De lo anterior, se evidencia que el plan de acción implementado por Colpensiones cumple de manera efectiva con los objetivos de la entidad, buscando terminar con la represa de cumplimientos de sentencias, avanzando de manera progresiva en la línea correcta y sin retrocesos.

En el IP23⁵⁶ se informó que durante el mes de Junio se daría aplicación a un piloto en el cual a partir del 8 de junio se establecería un proceso especial para el cumplimiento a las sentencias que ordenan incrementos pensionales. Efectivamente, se destinaron 30 analistas para realizar el proceso de pre-sustanciación adelantando la liquidación de las sumas a pagar y posteriormente estos casos pasaron a 30 analistas sustanciadores, finalizando con el revisor. Este piloto buscaba dar cumplimiento a las sentencias que ordenan incrementos pensionales de una forma más eficiente a la que actualmente se viene realizando.

El piloto no arrojó los resultados esperados y en las dos semanas que se tuvo en funcionamiento fueron cumplidas 792 sentencias, lo cual representa un bajo promedio de productividad. Por tal razón, a partir de la evaluación de los resultados del piloto, se determinó que no era procedente mantener la fase de pre-sustanciación y se retornó al modelo anterior.

5.4.3. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

A continuación se presenta el detalle de las sentencias para las cuales se ha expedido un acto administrativo que da cumplimiento, de acuerdo a cada fuente de origen:

- (i) El 98% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 95% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.
- (ii) En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 96% y de 99% para notificaciones y 95% para inclusiones en la nómina de pensionados de la entidad.
- (iii) Sobre los fallos en contra de Colpensiones se presenta un avance en el cumplimiento del 68%, estando notificado el 79% e incluido en la nómina de pensionados el 83%.

⁵⁴ Ver IP22 sección 5.4.2., página 72.

⁵⁵ Ver sección 2.4, página 10.

⁵⁶ Ver IP23 sección 5.4.2., página 78.

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 79% de cumplimiento, con 88% notificado y 90% incluido en nómina.

En conclusión, aun considerando las limitantes existentes en cuanto a las posibilidades operativas de la entidad, del total de sentencias que han culminado la etapa de alistamiento esto es el 88% de las sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 73.457 es decir al 79% de las sentencias alistadas. Y, si se analiza el avance desde el punto de vista de las sentencias identificadas (105.774) se ha logrado el cumplimiento del 69% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

La entidad ha incrementado de 76% a 79% los actos administrativos proferidos respecto del total de fallos alistados y entregados para cumplimiento, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 88% y 89%, respectivamente.

5.4.4. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos

El siguiente cuadro muestra el nivel de cumplimiento de sentencias por grupos de prioridad.

**Capítulo 5.4 - Cuadro 1. Sentencias cumplidas por Grupos
Abril de 2015**

Descripción	Cantidad
Tutelas	631
Procesos Ejecutivos	333
Requerimientos organismos de control	39
Grupo 1	595
Grupo 2	28
Grupo 3	17
Grupo 4	5.876
Auxilios Funerarios	6
Indemnizados	46
Otros	95
Total	7.666

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de junio, esto es, 7.666 se incluyen:

- 5.648 sentencias ordinarias de las 21.047⁵⁷ que se encontraban pendientes con corte a 31 de mayo de 2015.
- 1.666 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de reconocer y pagar el retroactivo sobre cumplimientos parciales que ya se habían presentado.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 352 procesos ejecutivos.

⁵⁷ Ver IP23, sección 5.1, página 69.

Por esta razón la cifra que se reporta sobre el avance entre el mes de mayo y el mes de junio es de 5.648 y no de 7.666 casos. Es decir, a través de los grupos de cumplimiento de sentencia la Gerencia de Reconocimiento atendió 7.666 pero de esos casos, 2018 corresponde a sentencias que fueron cumplidas con anterioridad pero que se trabajaron nuevamente con el fin de reconocer el retroactivo, o sentencias que corresponden a procesos ejecutivos. Esta sería la cifra que se obtendría de la diferencia entre la columna “Total actos administrativos proferidos” del cuadro No. 1 de la sección 5.1 del IP 23⁵⁸ y la misma columna del mismo cuadro de esta sección en el presente IP⁵⁹.

⁵⁸ Ver IP23 sección 5.4.4., página 79.

⁵⁹ Ver sección 5.1, página 74.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados anteriormente a la Corte Constitucional⁶⁰ Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radica, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El reporte estadístico consolidado de las PQRS recibidas, resueltas y pendientes por resolver se presenta a continuación:

Durante el mes de junio de 2015 Colpensiones recibió 33.224 PQRS, 1.509 solicitudes menos con respecto al mes de mayo, llegando a un total de 1.285.021 PQRS desde la entrada en operación y evidenciando una disminución constante en la radicación durante los últimos meses del año 2015, las cuales han sido radicadas por 916.365 ciudadanos, lo que presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 2.6%⁶¹. Dentro de este universo, 30.167 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1)

Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones - Segmentación ciudadanos- Registros únicos. Corte a 30 de Junio de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
mar-15								
Cantidad de ciudadanos	837.300	2.769	450	23	11.245	851.787	0	851.787
Cantidad de radicados	1.137.305	3.353	582	30	12.592	1.153.862	27.591	1.181.453
abr-15								
Cantidad de ciudadanos	857.227	2.823	452	23	11.609	872.134	0	872.134
Cantidad de radicados	1.171.675	3.432	584	32	12.962	1.188.685	28.387	1.217.072
may-15								
Cantidad de ciudadanos	877.874	2.880	452	23	11.865	893.094	0	893.094

⁶⁰ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁶¹ Ver IP23, sección 6.1, página 80.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de radicados	1.205.143	3.511	584	33	13.239	1.222.510	29.287	1.251.797
jun-15								
Cantidad de ciudadanos	900.727	2.959	453	23	12.203	916.365	0	916.365
Cantidad de radicados	1.237.076	3.578	585	33	13.582	1.254.854	30.167	1.285.021

En consideración a lo expuesto en el cuadro anterior, cabe resaltar que Colpensiones ha resuelto el 97% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 36.215 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). 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 2013⁶², momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de dieciocho meses esa represa se ha reducido en un 55%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

Ahora bien, 41.432 PQRS se han respondido de manera parcial⁶³, de las cuales 41.212 corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales y que se encuentran sujetas al estudio de seguridad de las providencias. En ese sentido el total de PQRS por resolver de fondo asciende a 77.647⁶⁴, dato que ha disminuido considerablemente teniendo en cuenta que para el mes de enero de este año la entidad presentaba un total de PQRS por resolver de fondo equivalente a 108.022.

En el cuadro 2 se presenta la evolución de los últimos tres meses de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante el mes de junio Colpensiones recibió 33.224 nuevas solicitudes y logró atender 33.540, con lo cual a la fecha tiene por atender 36.215 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

⁶² Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶³ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. igualmente, se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

⁶⁴ En el IP5 se informó que *“la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.”* (página 132).

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁶⁵ Corte a 30 de Junio de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado mar -15									
Recibidos	4418	1.008.895	995	154.795	4915	1330	1.175.348	9119	1.184.467
Contestados	4444	992.981	1005	142206	3792	1336	1.145.764	8943	1.154.707
abr-15									
Recibidos	105	29.843	10	5550	101	15	35.624	0	35.624
Contestados	107	33.846	14	5.139	212	17	39.335	0	39.335
may-15									
Recibidos	147	28.938	16	5539	79	14	34.733	0	34.733
Contestados	139	30.424	16	6.615	149	14	37.357	0	37.357
jun-15									
Recibidos	235	28.143	10	4684	140	12	33.224	0	33.224
Contestados	241	30.153	9	2.956	169	12	33.540	0	33.540
Pendientes	6	19.395	6	16.061	745	2	36.215	0	36.215
Pendientes con respuesta parcial									41.432

De otra parte, en el Cuadro 3 se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 36.215 PQRS pendientes a 30 de junio de 2015, 27.379 se encuentran vencidas, de las cuales 1.609 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales, y 5.246 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 405 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 349 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales, 54 casos menos con respecto al mes pasado, y 36 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L.

Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

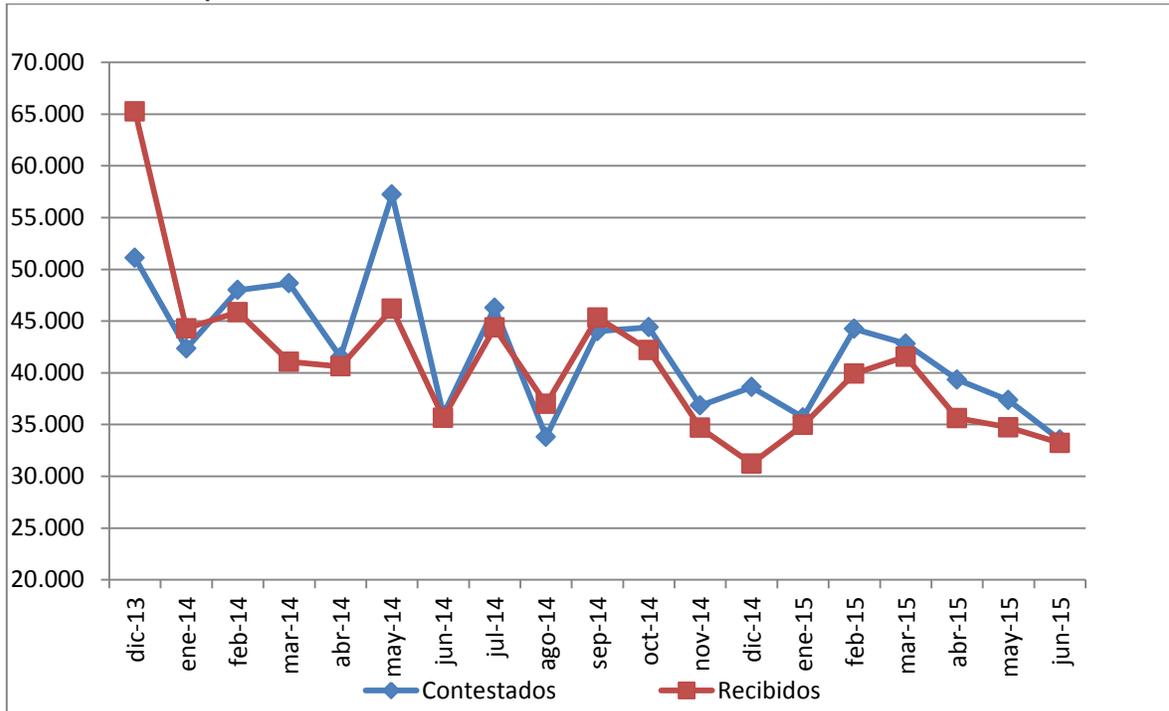
⁶⁵En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 28 de febrero de 2015. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y Marzo de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Enero, marzo y Mayo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de Mayo, Junio y junio de 2014 se pueden consultar en el IP12, página 181. Los datos de los meses de julio, agosto y septiembre se pueden consultar en el IP15, páginas 83 y 84. Los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre se pueden consultar en el IP18, páginas 76 y 77. Enero, febrero y marzo, en el IP21. Los datos de los meses de marzo, abril y Mayo de 2015 se presentan en el IP23.

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	7.175
1 mes	4.907
2 meses	2.282
3 meses	2.329
4 meses	1.974
5 meses	822
6 meses	1.365
7 meses	1.297
8 meses	832
9 meses	1058
10 meses	847
11 meses	587
12 meses	324
13 meses	451
14 meses	300
15 meses	234
16 meses	190
>16 meses	405
Total	27.379

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 hasta la fecha es de 41.479 y de PQRS contestadas es de 41.105; el margen de diferencia se ha reducido debido a la implementación de las estrategias coyunturales y estructurales que se explicarán más adelante en este informe y que han permitido una reducción constante y progresiva de la represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre) tendencia que se ha mantenido durante los primeros seis meses del año 2015. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

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



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 30 de junio de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área – Corte a 30 de Junio de 2015

Áreas	Acumulado jun-15			Gestión abril de 2015		Gestión mayo de 2015		Gestión junio de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Beneficios y prestaciones									
Medicina laboral	8.890	7.362	1.528	416	314	433	512	476	432
Nómina	75.762	69.037	6.725	1.648	2.542	1.686	1.990	1.393	1.388
Reconocimiento	240.813	232.918	7.895	5.403	4.952	5.427	5.901	5.144	4.405
Total VP. Beneficios y Prestaciones	325.465	309.317	16.148	7.467	7.808	7.546	8.403	7.013	6.225
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	111.911	104.314	7.597	3.216	3.596	3.614	4.283	3.189	4.602
Doctrina	2.845	2.830	15	6	3	14	22	7	8
Secretaría General	75	55	20	2	1	1	10	0	0
Total VP. Jurídica	114.831	107.199	7.632	3.224	3.600	3.629	4.315	3.196	4.610
VP. Administrativa									

Áreas	Acumulado			Gestión abril de		Gestión mayo de		Gestión junio de	
	jun-15			2015		2015		2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Gestión documental	61.892	59.857	2.035	2.932	4.174	2.902	3545	2.810	3.277
Total VP. Administrativa	61.892	59.857	2.035	2.932	4.174	2.902	3545	2.810	3.277
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	57.429	52.535	4.894	1.949	2536	2.004	2.623	1.849	339
Total VP. Operaciones y Tecnología	57.429	52.535	4.894	1.949	2536	2.004	2.623	1.849	339
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.350	28.335	15	42	62	55	57	47	51
Servicio al ciudadano	632.762	631.128	1.634	17.318	18.261	16.380	16.289	16.617	16.804
Red y canales alternos	646	631	15	32	23	50	34	3	20
Total VP. Servicio al Ciudadano	661.758	660.094	1.664	17.392	18.346	16.485	16.380	16.667	16.875
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	50.757	47.739	3.018	2.264	2.407	1.773	1.669	1.333	1.793
Cobro	1.420	1359	61	45	47	92	48	84	106
Ingresos y egresos	8.018	7.294	724	320	372	265	335	227	270
Total VP. Finanzas e Inversiones	60.195	56.392	3.803	2.629	2.826	2.130	2.052	1.644	2.169
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.793	2.782	11	26	21	30	29	37	37
Total VP. Comercial	2.793	2.782	11	26	21	30	29	37	37
VP. Planeación y riesgos									
Actuaría	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Total VP. Planeación	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes No Clasificadas									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	639	611	28	5	24	7	10	8	8
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	639	611	28	5	24	7	10	8	8
Total	1.285.021	1.248.806	36.215	35.624	39.335	34.733	37.357	33.224	33.540

De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.148 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 7.632 PQRS. La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones presenta en este mes una disminución de 547 casos con respecto al mes anterior, asimismo, nuevamente la gerencia de gestión Documental presenta un nivel de respuesta mal alto que el de radicación, lo cual se ve reflejado en una disminución de 462 casos. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Los resultados discriminados por área se evidencian en las estrategias coyunturales y estructurales enunciadas a continuación:

6.1.2. Resultados del Plan Operativo

En la presente sección se reportan los avances de las acciones realizadas para atender de manera oportuna las PQRS que ingresan día a día y la evacuación de la represa de manera paralela. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan en la presente sección.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta nuevamente la gestión de la Gerencia de Defensa Judicial con 4.602 PQRS resueltas lo que representa 1.413 respuestas adicionales a las recibidas en el mes de junio; y por otro lado la Gerencia de Gestión documental y Aportes y Recaudo, que respondieron 467 y 460 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes respectivamente.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶⁶ hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 30 de junio de 2015, el total de pendientes ha disminuido a 16.148. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁶⁷:

Gerencia de Medicina Laboral: En el IP5⁶⁸ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de enero de 2014⁶⁹. Sin embargo con corte al mes de junio de 2015 llegó a 1.528. Por lo cual, se están implementando acciones correctivas consistentes en ajustes de personal y aplicación de herramientas de control a la gestión del área.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁷⁰ se informó que el área tenía un total de 16.900 solicitudes abiertas; en enero de 2014 la cifra de PQRS pendientes se redujo a 8.564⁷¹, y a 30 de junio de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 6.725, lo que representa una reducción del 60%. Cabe resaltar que durante el año en curso, el área ha logrado una estabilización de la producción que permite controlar la respuesta a las PQRS del día a día, sin embargo, con el fin de evacuar aquellos

⁶⁶ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁶⁷ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁶⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁶⁹ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷¹ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153

casos represados, se está planeando una estrategia de control que se comenzará a implementar en el mes de Julio.

Gerencia de Reconocimiento: En el IP5⁷² se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Para el mes de junio el acumulado de pendientes es de 7.895, no obstante, durante dicho mes comenzó la implementación de una estrategia de evacuación cuyos resultados esperan verse en el mes de julio.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: La Gerencia cuenta con 7.632 PQRS abiertas, 1.414 casos menos que el mes anterior y que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias. El plan de acción para la evacuación de dichas solicitudes está definido en el capítulo 5 de este informe. No obstante, se considera importante informar que al corte del 30 de junio de 2015 el área ha logrado un avance del 63%.

Gerencia de Doctrina: Actualmente tiene 15 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 7 fueron radicadas durante el mes de junio.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: La estrategia de evacuación aplicada por esta área ha logrado disminuir la repesa de forma progresiva en los últimos 5 meses, de tal forma que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas, en enero de 2014 bajó a 12.068, y al corte del 30 de junio de 2015 cuenta con 2.035 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 84%.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: En el IP5⁷³ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de junio de 2015 la Gerencia tiene 4.894 PQRS pendientes, de las cuales 1.591 están dentro de los términos legales, el comportamiento de respuesta en los últimos dos meses permitió la disminución de la repesa, sin embargo, durante el mes de Junio se presentó un inconveniente técnico que impidió continuar con esta estrategia temporalmente, sin embargo, es preciso aclarar que durante el mes de julio se espera incrementar el número de respuestas.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.664 PQRS abiertas al 30 de junio de 2015, lo cual representa una disminución de 214 casos con respecto al mes anterior. En esta área se ve un

⁷² Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷³ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

avance en la reducción de pendientes del 66% teniendo en cuenta que en el mes de noviembre de 2013 se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷⁴.

Gerencia de Atención al Afiliado: Al 30 de junio de 2015 esta Gerencia tiene 15 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 12 se encuentran dentro de los términos legales, es preciso aclarar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: En el IP5⁷⁵ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 30 de junio de 2015 la cifra de PQRS pendientes se ha reducido a 1.634, de las cuales 959 se encuentran en término. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 44%.

Gerencia de red y canales alternos: Actualmente tiene 15 solicitudes pendientes de respuesta, las cuales serán respondidas durante el mes de Julio.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁷⁶ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de junio de 2015 tiene 3.803 PQRS pendientes de respuesta. 547 casos menos con respecto al mes anterior.

Gerencia de Aportes y Recaudo: Al corte de 30 de junio de 2015 se reportan 3.018 solicitudes pendientes de respuesta, evidenciando una disminución en la repesa de 483 casos y un incremento en el nivel de respuesta equivalente a 124 PQRS. En el mes de junio la Gerencia contestó 1.793 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: Actualmente tiene 61 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 47 ingresaron en el mes de junio.

Gerencia de Ingresos y Egresos: Esta Gerencia tiene 724 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de junio de 2015, de los cuales 180 ingresaron durante el mismo mes.

La entidad planea focalizar la implementación de estrategias en las áreas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa. Asimismo, se está trabajando conjuntamente con las áreas en la identificación cuyas solicitudes tienen un grado de complejidad mayor por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas para la toma de acciones que conlleven a la respuesta de fondo al ciudadano.

Adicional a lo anterior, se está ajustando la capacidad operativa a las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el Plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que

⁷⁴ Ídem.

⁷⁵ Ídem.

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

permitan disminuir el volumen de PQRS. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de julio de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en junio - 2015
Medicina Laboral	1.528	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	6.725	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	7.895	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2400
Defensa Judicial	7.597	PQRS Individual	5	35	175	3500
Gestión Documental	2.035	PQRS Individual	4	30	120	2400
Operaciones	4.894	PQRS Individual	10	12	120	2400
Servicio al Ciudadano	1.634	PQRS Individual	4	30	120	2400
Aportes y Recaudo	3.018	PQRS Individual	8	10	80	1600
Ingresos y Egresos	724	PQRS Individual	1	10	10	200

2. Estrategias Estructurales

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

a. Creación de la Gerencia Nacional de PQRS

Para el mes de julio se espera completar el equipo de trabajo de tal manera que la entidad pueda avanzar no solo en el tema de evacuación de solicitudes, sino en la mejora de la calidad en las respuestas.

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

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

Consulta de historia laboral portal web: El reporte con corte al 30 de junio de 2015 registra 2.741.102 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose una cifra estable durante los meses de abril, mayo y junio. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses, en la columna “HL consultadas” se relaciona el total de consultas, en la que se incluyen todas los ingresos que el ciudadano hace a través del portal web y en la columna “HL consultas únicas” se encuentra el dato de las consultas por cedula de ciudadanía. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6).

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

Mes	HL consultadas	HL Consultadas Únicas
Acum mar-15	2.220.686	1.427.199
abr-15	177.760	107.861
may-15	175.731	102.163
jun-15	166.925	99.758
Total	2.741.102	1.736.981

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

A continuación se informa el avance en la implementación del trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” el cual forma parte de la estrategia para la organización de trámites que actualmente ingresan a través del flujo de PQRS tal como se indicó en el IP5⁷⁷:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Con respecto al trámite de “Cumplimiento de Sentencia Judicial” fue necesaria la ampliación del cronograma establecido, toda vez que durante el mes de Junio se realizaron ajustes relacionados con el tiempo máximo de apertura de los casos en sistema, de tal forma que el caso permanezca abierto en tanto el ciudadano allegue los documentos requeridos por un lapso máximo de 6 meses, lo cual requiere de un ejercicio de nuevas pruebas. Lo anterior fue requerido por las áreas de Defensa Judicial y Reconocimiento.

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

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi*	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales	02/02/2014 hasta 27/02/2015
Ajustes actividad respuesta estudio de seguridad	02/03/2015 al 16/03/2015
Segundas pruebas técnicas y funcionales	17/03/2015 hasta 31/08/2015

d. Acciones de calidad

Durante el mes de junio, se dio inicio al proceso de medición de la calidad en las respuestas a las PQRS en los Puntos de Atención a nivel nacional. Ello se constituye en insumo fundamental para la formulación del plan de acción orientado a mejorar de manera gradual los estándares de calidad en las respuestas emitidas por los PAC.

⁷⁷ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral

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

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

Durante el mes de Junio de 2015 fueron concedidas 1.874 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.711 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.039 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 672 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1). Es de anotar que durante el mes de Junio se evidencia un aumento significativo en relación con la efectividad de las citas para evaluación médico laboral, así como una disminución importante en cuanto a la ineffectividad de las mismas.

Es importante mencionar que la diferencia que aparece entre el total de citas y la cantidad de citas asignadas por cédula única corresponde a citas duplicadas dado que algunos ciudadanos en ocasiones solicitan más de una cita para un mismo fin.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 30 de Junio de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a mar-15	79.559	62.844	32.474	30.370
abr-15	2.459	1.962	851	1.111
may-15	2.353	1.911	758	1.153
jun-15	1.874	1.711	1.039	672
Total general	86.245	68.428	35.122	33.306

Descripción de variables:

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

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones hasta el 30 de Junio de 2015 se han realizado 35.122 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 34.265 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 34.217 y 48 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron

dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Junio (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 857 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 720 tienen un proyecto de dictamen y los 137 restantes se encuentran a la espera que el afiliado aporte pruebas clínicas y/o los resultados de los exámenes solicitados en la cita de valoración médico laboral, con el objeto de continuar con el trámite de calificación de pérdida de la capacidad laboral.

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, los dictámenes aprobados en Junio de las citas efectivas corresponden a 440, quedando pendiente de calificación 137 trámites que corresponden a: 78 citas efectivas del mes de Junio, 49 del mes de Mayo y 10 del mes de Abril, teniendo en cuenta que son:

- Casos que se encuentran en estudio para emitir dictamen, que deben ajustarse al nuevo decreto.
- Pacientes que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.
- Casos pendientes de enviar a auditoría con los ajustes en el sistema de información, que se encuentran en proceso de desarrollo.

La entrada en vigencia del Decreto 1507 de 2014, ha ocasionado una mayor devolución de casos por parte de auditoría de los médicos de Colpensiones, teniendo en cuenta que la norma exige mayores requerimientos médicos: exámenes complementarios y valoraciones especializadas para poder efectuar las calificaciones, lo que explica la disminución de dictámenes aprobados en el periodo. Asimismo, la inclusión del título II *Valoración del rol laboral, rol ocupacional y otras áreas ocupacionales*, generó un aumento en los tiempos de consulta con cada ciudadano lo que se traduce en la disminución de citas efectivas en el periodo.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de Junio se encuentran en proceso de auditoría 627 dictámenes de los radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.86 % se encuentran notificados a 30 de Junio de 2015.

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral - Corte a 30 de Junio de 2015

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a mar-15	1	8	32.465	32.465	100,00%
abr-15	9	16	826	826	100,00%
may-15	49	69	534	534	100,00%
Jun-15	78	627	440	392	89,09%
Total general	137	720	34.265	34.217	99,86%

Descripción de Variables:

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

En el IP6⁷⁸ Colpensiones reportó a la H. Corte que la información y los datos correspondientes a los trámites de medicina laboral se registran en el mes en el cual el solicitante radica su petición. En tal sentido, los aspectos y movimientos correspondientes se reflejan en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

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

6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez

A 30 de Junio han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.709 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 9.332 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez - Corte a 30 de Junio de 2015

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Marzo/15	7.308	8.535
abr-15	130	385
may-15	157	204
jun-15	114	208
Total general	7.709	9.332

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

** Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por la JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, de los cuales 3.214 corresponden a Colpensiones.

⁷⁸Ver IP6, sección 6.3, página 142.

6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales

En relación a la gestión de incapacidades temporales, se informa que desde el inicio de la operación, Colpensiones ha recibido 101.109 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 14.699 afiliados, de las cuales se han procesado 91.679 para un nivel de cumplimiento del 90.7 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Junio de 2015 se han procesado un total de 91.679 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 59.307 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintiséis mil ochocientos cincuenta y tres millones trescientos setenta y cinco mil quinientos cuarenta pesos (\$26.853.375.540)
- ii) Negadas: 32.380 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales Corte a 30 de Junio de 2015

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Marzo/15	11.179	19.970	81.709	54.988	26.395	81.383	326	99,60%
abr-15	1106	1229	6.187	1988	2390	4.378	1.809	70,76%
may-15	1222	1419	6.673	1561	1839	3.400	3.273	50,95%
jun-15	1192	1319	6.540	762	1756	2.518	4.022	38,50%
Totales	14.699	23.937	101.109	59.299	32.380	91.679	9.430	90,7%

Descripción de Variables

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

✓ Total de incapacidades procesadas: incapacidades aprobadas + incapacidades negadas.

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

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 30 de Junio de 2015, existen 9.430 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.939 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 975 incapacidades temporales que corresponden a 145 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 1.625 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 380 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 4.189 certificados que corresponden a 830 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 2.625 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 581 afiliados, se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.
- v) 16 certificados que corresponden a 3 afiliados se encuentran pendientes de historia laboral.

Capítulo 6.2 –Cuadro 5 Incapacidades para procesar

Motivo	Certificados de incapacidad	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	975	145
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	1.625	380
Incapacidades en revisión documental	2.625	581
Incapacidades gestionadas pendientes historia laboral	16	3
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	4.189	830
Total	9.430	1.939

Las devoluciones por observaciones de auditoría corresponde a causales propias del afiliado y su trámite depende de la oportunidad de la respuesta al requerimiento realizado por el seguimiento telefónico que se está adelantando para cada caso. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 6).

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Incapacidades para procesar	Número de Certificados de Incapacidad	Número Afiliados
En devolución al tercero - CRI	330	46
En devolución al tercero - CRE	3	1
En respuesta de devoluciones	642	98
Total	975	145

Descripción de Variables:

- ✓ En respuesta de devolución: son certificados de incapacidad que se encuentra en ajustes con el proveedor.
- ✓ En devolución al tercero – CRI: cuando el solicitante no aporta el certificado de relación de incapacidades expedido por la EPS -CRI
- ✓ En devolución al tercero – CRE: cuando el solicitante no aporta el certificado de rehabilitación expedido por la EPS- CRE

Por otro lado, de las 7.197 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 23⁷⁹, 172 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago de las incapacidades temporales solicitadas. En el evento que el asegurado presente información donde se evidencie que cumple con los requisitos, el caso será reabierto. Así mismo, 1.222 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 5.803 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 820 certificados de incapacidad se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 942 certificados de incapacidad se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 2.232 certificados de incapacidad se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 1.809 certificados de incapacidad se encuentran pendientes, en espera de que el afiliado aporte la documentación.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Para la nómina correspondiente al mes de junio, pagadera en julio del año en curso, se presentó un total de 1.217.603 beneficiarios prestacionales del Régimen de Prima Media activos en la base de datos de la nómina de pensionados, generando un costo de 2.6 billones de pesos. Es pertinente precisar que esta nómina refleja un incremento con respecto a los meses anteriores ya que para este período se incluye el pago de la mesada adicional (mesada 14) para aquellos pensionados que conforme al acto legislativo 01 de 2005 acreditan los requisitos para ser beneficiarios de la misma.

⁷⁹Ver IP23, sección 6.3, página 89.

6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

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

En este ítem han sido identificados un total de 2.662 casos ya que a las 2.591 prestaciones reportadas en el IP23⁸⁰ se le sumaron 71 generadas para el mes de mayo del presente año. En razón de ello, del total de prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina se han solucionado 2.579 casos, por lo que se encuentran pendientes por procesar 83.

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

Como ha sido expresado en los anteriores informes, las 388 prestaciones clasificadas dentro de este grupo fueron reprocesadas, por lo que a la fecha no existen trámites pendientes respecto a las mismas.

Así las cosas, las cifras totales de los numerales 1 y 2 del presente ítem (reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina) ascienden a 3.050, de los cuales han sido solucionados 2.967 casos, quedando así 83 prestaciones por resolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En armonía con lo enunciado en el IP23⁸¹, la totalidad de las pensiones categorizadas dentro de este ítem fueron resueltas, por lo que a la fecha no existen casos por atender al respecto. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Las pensiones que escribieron en nómina a las que se les dio orden de no pago ascienden a un total de 647 casos, teniendo en cuenta que a los 637 referenciados en el IP23⁸² le fueron sumadas 10 nuevos registrados para el mes de mayo de 2015, de los cuales fueron reprocesados 629, quedando por solucionar únicamente 18 de ellos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Como se ha mencionado previamente a la H. Corte, el ingreso en nómina de pensionados de las personas que acreditan la calidad de servidores públicos se encuentra sujeto a la presentación de los documentos que permitan evidenciar el respectivo retiro del servicio. Es así, que a la fecha se han reconocido un total de 9.865 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad, toda vez

⁸⁰ Ver IP23, sección 6.3, página 97.

⁸¹ Ver IP23, sección 6.3, página 98.

⁸² Ídem.

que a los 9.833 mencionados en el IP23 ⁸³le fueron adicionados 32 reportados para el mes de mayo del año en curso.

Conforme a anterior, de las citadas 9.865 prestaciones concedidas a servidores públicos, han sido allegadas las pruebas de retiro del servicio en 4.452 casos, los cuales ya fueron incluidos en nómina.

Los reconocimientos prestacionales que en algún momento estuvieron pendientes de ser ingresados en la nómina de pensionados suman entonces un total de 4.358 casos, de los cuales: (i) 3.050 corresponden a prestaciones reconocidas que no escribieron en la nómina, (ii) 647 a casos en los que escribieron pero se dio orden de no pago y (iii) 661 a prestaciones escritas respecto a las cuales se dio orden de retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 1. Resumen casos no ingresados a la nómina
Corte Mayo de 2015**

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	3.050	1.855	1.112	83	69,99%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	647	392	237	18	14,85%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	469	0	15,17%
Total	4.358	2.439	1.818	101	100%

El cuadro 2 reporta las cifras de los 4.358 casos, con corte al mes de mayo de 2015, clasificados de acuerdo al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

Capítulo 6.3 – Cuadro 2. Resumen casos acumulados no ingresados a la nómina, clasificados por riesgo - Corte Mayo de 2015

Riesgo	No ingresadas a may-15	Ingresadas y retiradas a may-15	Orden de no pago a may-15	Total	Participación en el total
Auxilios Funerarios	7			7	0,16%
Indemnización de invalidez	5			5	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	79		6	85	1,95%
Indemnización vejez	633	580	33	1.246	28,59%
Interposición de Recursos	153			153	3,51%

⁸³ Ídem.

Riesgo	No ingresadas a may-15	Ingresadas y retiradas a may-15	Orden de no pago a may-15	Total	Participación en el total
Pensión de invalidez	93	4	13	110	2,52%
Pensión de sobrevivientes	552	11	43	606	13,91%
Pensión de vejez compartida	5			5	0,11%
Pensión de vejez tiempos privados	1.255	65	504	1.824	41,85%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	161		44	205	4,70%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	3			3	0,07%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12			12	0,28%
Recurso Indemnización vejez	7			7	0,16%
Recurso Pensión Invalidez	15			15	0,34%
Recurso Pensión sobrevivientes	17			17	0,39%
Recurso Sustitución Pensional	7			7	0,16%
Sustitución pensional	45		4	49	1,12%
Total general	3.050	661	647	4.358	100%

Así mismo, las cifras de las prestaciones económicas atendidas categorizadas de conformidad con el tipo de riesgo se exponen en el cuadro 3, en el cual se evidencia un total de 4.257 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo Corte Mayo de 2015

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Auxilios Funerarios	4				4	0,09%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	44	0	1	33	78	1,83%
Indemnización vejez	441	147	17	637	1.242	29,18%
Interposición de Recursos	110	0	0	9	119	2,80%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de Invalidez	50	3	5	50	108	2,54%
Pensión de sobrevivientes	270	4	10	312	596	14,00%
Pensión de vejez compartida	1	0	0	1	2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	732	38	344	697	1.811	42,54%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	121	0	15	60	196	4,60%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Auxilio Funerario	2				2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12	0	0	0	12	0,28%
Recurso Indemnización vejez	6	0	0	0	6	0,14%
Recurso Pensión Invalidez	13	0	0	2	15	0,35%
Recurso Pensión sobrevivientes	11	0	0	2	13	0,31%
Recurso Sustitución Pensional	7	0	0	0	7	0,16%
Sustitución Pensional	25	0	0	14	39	0,92%
Total	1.855	192	392	1.818	4.257	100%

Ahora bien, en el cuadro 4 se relacionan las 101 prestaciones pendientes por atender actualmente, clasificadas por riesgo. (Ver capítulo 6.3 - Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Auxilios Funerarios	3	2,97%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	7	6,93%
Indemnización vejez	4	3,96%
Interposición de Recursos	34	33,66%
Pensión de Invalidez	2	1,98%
Pensión de sobrevivientes	10	9,90%
Pensión de vejez compartida	3	2,97%
Pensión de vejez tiempos privados	13	12,87%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	9	8,91%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Recurso Auxilio Funerario	1	0,99%
Recurso Indemnización vejez	1	0,99%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	3,96%
Sustitución Pensional	10	9,90%
Total	101	100%

Adicionalmente, el cuadro 5 registra la información de los 101 casos pendientes por atender, con corte al mes de mayo de 2015, organizados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. La referida información es presentada en paneles, donde el Panel A presenta las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición y el Panel C las pensiones ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

Capítulo 6.3 – Cuadro 5. Resumen casos pendientes clasificados por mes de atraso Corte Mayo de 2015

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	2	15	13	7	2	39	90,70%
2 meses				2	1	3	6,98%
15 meses			1			1	2,33%
Total vencidos	2	15	14	9	3	43	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Total	Participación en el total
1 mes	4	26	1	1	32	80,00%
2 meses		7			7	17,50%
3 meses		1			1	2,50%
Total vencidos	4	34	1		40	100%

Panel C. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	10
2 meses	6
3 meses	1
4 meses	1
Total vencidos	18

En el cuadro 6 se detallan las cifras de los 13.362 actos administrativos que reconocen una prestación económica con corte al mes de mayo de 2015. Resoluciones que son categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

Capítulo 6.3 – Cuadro 6. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - Corte Mayo 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Auxilios funerarios	301	299	2	2,25%
Indemnización invalidez	15	15	0	0,11%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	274	270	4	2,05%
Indemnización vejez	5.269	5.266	3	39,43%
Pensión de invalidez	385	383	2	2,88%
Pensión de sobrevivientes	404	399	5	3,02%
Pensión de vejez compartida	172	169	3	1,29%
Pensión de vejez tiempos privados	1.269	1.264	5	9,50%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	638	633	5	4,77%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	9	9	0	0,07%
Pensión vejez alto riesgo	2	2	0	0,01%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	9	9	0	0,07%
Recurso Auxilio Funerario	127	126	1	0,95%
Recurso Indemnización de Invalidez	7	7	0	0,05%
Recurso Indemnización de vejez	250	249	1	1,87%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	43	43	0	0,32%
Recurso Pensión de Vejez	2.849	2.823	26	21,32%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	26	26	0	0,19%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	3	3	0	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	186	186	0	1,39%
Recurso Pensión sobrevivientes	105	101	4	0,79%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	10	10	0	0,07%
Recurso Sustitución Pensional	50	50	0	0,37%
Sustitución Pensional	956	946	10	7,15%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	3	3	0	0,02%
Total General	13.362	13.291	71	100%

6.3.2. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

El cuadro 7 expuesto a continuación presenta la información de los beneficiarios de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media identificados como activos dentro la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores a lugar durante las nóminas de abril, mayo y junio de 2015. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
abr-15	1.206.533
may-15	1.212.285
jun-15	1.217.603

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

Para los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, para el pago correspondiente a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), en monto del 12%, o del Fondo de Solidaridad residentes en el exterior, en monto del 1%. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), como se indicó en el IP22.⁸⁴

⁸⁴ Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112 – 114; IP17, sección 6.3.4, páginas 96 y 97; IP18, sección 6.3.4, páginas 99 – 101; IP19, sección 6.3.4, páginas 97,98 , IP20, sección 6.3.4, páginas 104, 105 y 106 e IP22, sección 6.3.4, páginas 100-101 y 102.

Sin embargo, se continúan presentando casos de giros de cotizaciones realizadas a una EPS diferente a aquella en donde el pensionado se encuentra afiliado, hechos ajenos a la voluntad de esta Administradora y que se escapan de la esfera de responsabilidad de Colpensiones, toda vez que, dada la diversidad de EPS que compiten en el mercado ofreciendo mejores condiciones en el servicio, los pensionados ejercen su libertad de escogencia y/o elección de EPS las veces que consideran necesarias y no todos allegan los documentos pertinentes para realizar la actualización a que haya lugar; razón por la cual Colpensiones no logra detectar dichas novedades oportunamente, a pesar de agotar todos los mecanismos de búsqueda disponibles para validar dicha información.

Con el fin de garantizar el pago oportuno y efectivo de la Seguridad Social en Salud de los pensionados, esta Administradora realiza mes a mes diferentes acciones, tendientes a mitigar el impacto que dichos traslados conllevan, dentro de las estrategias y mecanismos implementadas para el manejo de estas novedades, a saber:

1. Realización de cruces de información con la base de datos del BDU⁸⁵ (Capítulo 6.3 – Cuadro 8), con el fin de evidenciar de manera clara y oportuna aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.

Dependiendo del resultado arrojado en dicho procedimiento se inician las siguientes acciones:

- i) Generación de modificaciones pertinentes de la EPS en la nómina de pensionados. Se realiza una vez Colpensiones evidencia el cambio de EPS que hubiese realizado el pensionado, sin que dicha modificación hubiese sido informada oportunamente a esta Administradora.
 - ii) Solicitud de devolución de aportes a la EPS en la que se realizó el pago errado en salud del pensionado. Se eleva para que los dineros correspondientes sean girados a favor de Colpensiones, para lo de su competencia, o para que se realice el trámite de devolución de aportes entre cuentas maestras, según sea el resultado del estudio adelantado por la EPS.
2. Colpensiones le informa al pensionado, en el momento de la notificación del Acto Administrativo que reconoce su prestación, que es su obligación legalizar la afiliación ante la EPS de su escogencia (régimen subsidiado), o a la EPS donde se encuentra afiliado (régimen contributivo), como cotizante pensionado.
 3. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007⁸⁶, Colpensiones realiza la afiliación del pensionado a la entidad que éste informe (régimen subsidiado) o a la entidad donde se encuentra afiliado (régimen contributivo). Este proceso está sujeto a la decisión de la EPS de realizar la afiliación bajo esta normatividad.

⁸⁵BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

⁸⁶ Artículo 3 “...Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de

4. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de las solicitudes de devolución de aportes elevadas ante las diferentes EPS. Esto con el fin de garantizar el reintegro de los valores respectivos y el pago del retroactivo de aportes en salud a la EPS a la cual cotiza el pensionado efectivamente.
5. Adicionalmente Colpensiones, de manera periódica, realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS, con el fin de definir planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos de los pensionados.
6. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados, en lo referente a solicitudes de información relacionadas con los aportes en salud.

En el cuadro que a continuación se presenta, se muestran los resultados de los diferentes cruces y validaciones efectuados con la base de datos del BDUA, para los tres últimos meses de pago. Vale decir que los periodos en salud corresponden a mesadas anticipados, es decir, la liquidación de la nómina de enero de 2015 corresponde al pago del período de febrero de 2015, y así sucesivamente.

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

Mes	Registros ⁸⁷	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁸⁸
Mayo de 2015	1.218.541	1.115	19.955
Junio de 2015	1.223.914	2.141	20.322
Julio de 2015	1.227.471	1.098	19.822

Como se observa, para el periodo del mes de julio de 2015, 1.098 pensionados se encuentran en EPS diferente a la reportada en el BDUA, por lo que se realizan las acciones enunciadas arriba, teniendo en cuenta el escenario, y 19.822 pensionados se encuentran afiliados al régimen subsidiado o no registran afiliación en ningún régimen; sobre los mismos se efectuó un análisis para determinar la situación de cada uno ellos, encontrando los siguientes resultados:

1. La pensión de 5.080 personas se encuentra en estado suspendido; por tal motivo no es procedente realizar afiliación en calidad de cotizante pensionado, toda vez que no se están generando giros de mesadas pensionales y por consiguiente no se realizan aportes en salud.
2. Las cotizaciones de 1.203 pensionados se vienen efectuando a las diferentes Universidades Públicas. Es de aclarar que 1.137 pensionados se encuentran afiliados a las diferentes universidades, 66 registros se encuentran en trámite y gestión por lo que no han sido materia de estudio o de cruce con las diferentes bases de datos, estos casos corresponden a registros nuevos que no se evidenciaron en el mes inmediatamente anterior, razón por la cual se

⁸⁷ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

⁸⁸ Son un segmento de todos los pensionados en estado activo y suspendido que al realizar el cruce con el BDUA no registran afiliación al régimen contributivo, si no que siguen apareciendo en el régimen subsidiado o no aparecen en la base del Ministerio.

procederá con el mismo estudio y tratamiento, teniendo en cuenta que en el BDUA no se encuentran registradas.

3. Los giros de aportes para 2.380 pensionados se liquidan a favor del Fosyga por pertenecer al régimen de excepción, no obstante se adelantarán gestiones para realizar cruces de información, con el fin de confirmar la afiliación en este régimen.
4. Para 1.962 pensionados se efectúa liquidación por concepto de salud equivalente al 1% de la mesada, por ser pensionados residentes en el exterior, en atención a lo establecido en el Decreto 806 de 1998, Artículo 59.
5. Así las cosas, los 9.197 casos restantes se encuentran en estado de pensión activo y las cotizaciones se vienen efectuando en favor de una sola Entidad Promotora de Salud. Por lo que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones necesarias para legalizar las correspondientes afiliaciones en las diferentes EPS en las cuales se realizan los aportes, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4248 de 2007.

6.4. Subsidio a la cotización

En el mes de junio de 2015 de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.489 han sido solucionados, lo que corresponde al 60.08%; 6.870 registros presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.36%. Cabe anotar que 80 registros de los 6.870 con estado “no se puede tramitar” aún no se les han causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar.

En cuanto a los 97 subsidios con estado “ajustar y sincronizar” que corresponden al 0.56 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional, Colpensiones continúa a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor, sobre la fecha en que realizaron los pagos de los subsidios al ISS en L. y la entrega de las bases de datos que soportan el giro, ya que estos no figuran aplicados en la base de datos de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros
Junio de 2015**

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3	0	434	647	3,71%
Grupo 1	2602	92	0	8.700	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2	0	107	288	1,65%
Grupo 3	106	0	0	175	281	1,61%
Grupo 4	2.723	0	0	812	3.535	20,25%
Indemnizados	1050	0	0	261	1311	7,51%
Total General	6.870	97	0	10.489	17.456	100%
% Total	39,36%	0,56%	0,00%	60,08%	100,00%	

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047⁸⁹ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

Capítulo 6.4 - Cuadro 2. Trámites⁹⁰
Junio de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Pendiente el pago del Consorcio	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2	0	150	254	3,85%
Grupo 1	1023	48	0	2.941	4.012	60,75%
Grupo 2	71	2	0	43	116	1,76%
Grupo 3	45		0	73	118	1,79%
Grupo 4	1.188		0	403	1.591	24,09%
Indemnizados	403		0	110	513	7,77%
Total General	2.832	52	0	3.720	6.604	100%
% Total	42,88%	0,79%	0,00%	56,33%	100,00%	

A continuación se presenta el detalle de los 6.870 registros que componen el estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar"
Junio de 2015

Prioridad	Causante pensión o indemnización	CCM informa que no aplica pago	No cuenta con afiliación para el período	Ciclo aún no causado	Pago como contributivo y pago incompleto	Total	Participación en el total
Grupo 0	160	5	37		8	210	3,06%
Grupo 1	2.038	193	129	80	162	2.602	37,87%
Grupo 2	179					179	2,61%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,64%
Indemnizados	1.050					1.050	15,28%
Total General	6.255	198	166	80	171	6.870	100%
% Total	91,05%	2,88%	2,42%	1,16%	2,49%	100,00%	

⁸⁹ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.604.

⁹⁰ En este cuadro se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados, razón por la cual y con el fin de dar una Junior claridad sobre la gestión realizada, en el cuadro 1 se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional.

- 6.255 registros de ciudadanos que están registrados en la base de nómina de pensionados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por tal razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 198 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 166 registros de ciudadanos que en la base de datos de Colpensiones no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo, por lo que no aplica el cobro del subsidio para estos periodos.
- 80 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo. Cabe anotar que en la base entregada con prioridad de la H. Corte Constitucional, se solicitan subsidios hasta el ciclo 201909, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.
- 171 registros marcados como “Otros” de los cuales: (i) en 121 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, (ii) 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y (iii) 49 registros en donde el valor del aporte registrado en nuestra base de datos es inferior al que le corresponde cancelar al ciudadano de acuerdo al grupo poblacional al que se encontraba afiliado para el periodo, por tal razón no aplica el cobro del subsidio.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

El número de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual a Colpensiones con corte al 30 de junio asciende a 1.620.306, las AFP han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, la información de 1.583.538 ciudadanos, que representa el 97.73% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 36.768 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 30 de Junio de 2015**

Administradora	abr-15	may-15	jun-15
Old Mutual	756	794	600
Old Mutual Alternativo	5	3	4
Colfondos	5.952	5.919	6.160
Porvenir	20.262	18.868	16.985
Protección	14.044	12.030	13.019
Total	41.019	37.614	36.768

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen, al corte de este informe, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con

información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 846 ciudadanos en comparación al saldo al mes de mayo de 2015, que cerraba en 37.614.

De acuerdo a la información pendiente de envío por parte de los Fondos Privados, en el mes de mayo se entregó a través de Asofondos la relación de 782 ciudadanos por los cuales cursa una solicitud de pensión y/o un requerimiento de Defensa Judicial en Colpensiones, para que se proceda con la priorización en la entrega de la información de la historia laboral por parte de la AFP responsable. Durante el mes de junio se recibió la Historia Laboral de 204 ciudadanos de los 782 reportados como prioridad.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 30 de junio de 2015, Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 64.806 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 57.899 de los mismos, equivalente al 89.34%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.907 archivos. De la información en proceso de validación y cargue el 87.67% fue recibida en lo corrido del segundo trimestre del año. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del año 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con ASOFONDOS, con un resultado del 100% a corte del 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos se ha realizado el cargue y/o actualización de 621.571 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 40.898.020 registros y/o ciclos⁹¹. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 30 de Junio de 2015**

Administradora	abr-15	may-15	jun-15
Old Mutual	4.663	4.871	5.491
Old Mutual Alternativo	85	92	92
Colfondos	80.832	85.385	88.141
Porvenir	270.899	290.511	301.586
Protección	209.116	216.634	226.261
Total	565.595	597.493	621.571

En cuanto al seguimiento a la entrega de la información de los ciudadanos trasladados al Régimen de Prima Media, correspondiente a los casos priorizados en el año 2013 por la H. Corte, al 30 de junio de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP priorizados por la H. Corte, se mantuvo en 2 casos con respecto al mes anterior, con un resultado en la gestión del 99.53%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

⁹¹ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP - Corte a 30 de Junio de 2015

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes	
		Mayo 31 2015	Junio 30 2015
Grupo 0	117	0	0
Grupo 1	245	1	1
Grupo 2	48	1	1
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	0	0
Indemnizados	0	0	0
Total General	428	2	2

Los casos que aún se encuentran pendientes son sujeto de seguimiento a través de ASOFONDOS, con el objetivo de que las AFP realicen las respectivas correcciones y poder incorporar la información en la historia laboral de los ciudadanos.

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

El valor acumulado recibido por No Vinculados desde el mes de octubre de 2012 al 30 de junio de 2015, asciende a \$546.969 millones, representado en 553 archivos recibidos, 2.270.935 ciudadanos y 2.954.738 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado) Corte a 30 de Junio de 2015

Detalle	abr-15	may-15	jun-15
Número Afiliados	2.231.358	2.242.011	2.270.935
Número Rezagos	2.887.672	2.906.082	2.954.738
Número Archivos	520	533	553
Valor (Millones)	\$ 529.253	\$ 533.831	\$ 546.969

De los 553 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 98.31%, es decir, se ha hecho el cargue de 524, quedando en proceso 9 archivos al corte de éste informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones. En lo corrido del mes de junio de 2015 se reportaron 5 archivos de error a las AFPs, no obstante se recibieron por parte de las mismas 6 archivos corregidos vigencia Colpensiones; de los cuales 1 en su procesamiento fue exitoso. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

VOLLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 30 de Junio de 2015**

Detalle	abr-15	may-15	jun-15
Número de archivos cargados	482	524	545
Número registros procesados	2.873.808	2.887.791	2.931.847
Número registros exitosos	1.980.569	2.001.304	2.052.888
Valor archivo (millones)	\$ 522.368	\$ 529.373	\$ 538.946

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

Con corte a 31 de mayo estaban pendientes un total de 2.085 revocatorias directas pendientes de las cuales 1.334 se encuentran vencidas y 751 en término. Para el mes de junio de la presente anualidad se radicaron 336 revocatorias nuevas, para un total de 2.421 pendientes para este mes, de este universo se decidieron 448 revocatorias, por lo que a 30 de junio hay un saldo pendiente de 1.973 casos: (i) 704 se encuentran en término y (ii) 1.269 vencidas.

Es importante mencionar que de las 1.269 revocatorias vencidas, existen 341 casos en los cuales se interpuso la revocatoria pero existe el cumplimiento de una sentencia pendiente, motivo por el cual en estos casos se surte un trámite diferente ya que solo la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de defensa Judicial.

Como aclaración adicional se informa que de acuerdo a los lineamientos del proceso de decisión para los casos radicados ante Colpensiones, se busca decidir las solicitudes de conformidad con la prioridad establecida para cada uno de ellos. De tal forma que la prioridad la tienen los casos de mayor vulnerabilidad que no se encuentran en la nómina respetando la radicación cronológica.

6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

Colpensiones continúa con el proceso de recepción y atención de las solicitudes de prestaciones económicas de personas que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica, obteniendo los siguientes resultados con corte 30 de junio de 2015:

- Se han radicado 1.010 solicitudes a través del módulo de radicación denominado “*Recepción documentos adicionales*” - “*Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas*”, de las cuales la Gerencia Nacional de reconocimiento ha atendido (i) a través de acto administrativo 950 casos; (ii) 12 casos corresponden a solicitudes en las cuales el ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad; (iii) 1 caso para el cual se requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante para la emisión de un acto; y (iv) los 47 casos restantes se

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
(Ver Capítulo 6.7 – Cuadro 1)

Vale la pena resaltar, que esta funcionalidad diseñada para la identificación de este grupo de personas de especial atención, ha permitido desde el mes de junio de 2014 brindar respuesta a las solicitudes de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones de manera prioritaria, otorgándoles a los asegurados un servicio eficiente y con calidad que permita el bienestar de los mismos.

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

Estado	Casos
Decididos	950
Sentencias	12
Falta documentos	1
En proceso de decisión	47
Total	1.010

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de junio de 2015, proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la generación de actos administrativos. Es así como se da continuidad al seguimiento mensual presentado a la H. Corte, al igual que a los planes de acción presentados en el IP23⁹², los cuales se desplegaron durante el mes de junio 2015⁹³.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP23⁹⁴ Colpensiones reportó un total de 994.364 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y mayo de 2015, de éstas 857.557 fueron notificaciones personales y 136.807 por aviso. Durante el mes de junio de 2015, se notificó un total de 28.768 actos administrativos, de los cuales 26.121 se dieron de manera personal y 2.647 por aviso. Es importante mencionar que dichas cifras incluyen el acumulado que está pendiente por notificar de los meses anteriores, y los actos administrativos proferidos en junio de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de junio de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 1.023.132⁹⁵ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 30 de junio de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 21.413 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 30 de junio de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Mar-15	807.596	131.922	939.518
abr-15	22.181	2.780	24.961
may-15	27.780	2.105	29.885
jun-15	26.121	2.647	28.768
Total	883.678	139.454	1.023.132
% Total	86%	14%	100%

En el IP23⁹⁶ Colpensiones reportó que con corte al 31 de mayo de 2015, se notificaron 709.696 actos administrativo de solicitudes radicadas ante Colpensiones. Por su parte, a 30 de junio de

⁹² Ver IP23, página 115.

⁹³ Fecha corte 30 de junio de 2015.

⁹⁴ Ver IP23, página 115.

⁹⁵ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de mayo de 2015. De igual manera en la totalidad de notificaciones (1.023.132), se incluye las notificaciones de los actos administrativos proferidos por la entidad de la represa ISS, lo cual se culminó el 31 de marzo de 2015. Por su parte en el numeral 7.3 del presente capítulo, se informa sobre las notificaciones de los actos administrativos de represa ISS reportados con respuesta de carácter parcial.

⁹⁶ Ver IP23, página 116.

2015, se han notificado 738.464 actos administrativos correspondientes a solicitudes radicadas a Colpensiones, de los cuales 673.094 (91%) se realizaron de manera personal y 65.370(9%) se notificaron por aviso.

Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total de notificación Colpensiones - corte a 30 de junio de 2015

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Acumulado a Mar-15	597.012	57.838	654.850
abr-15	22.181	2.780	24.961
may-15	27.780	2.105	29.885
jun-15	26.121	2.647	28.768
Total General	673.094	65.370	738.464

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 1.044.893 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 21.761 actos administrativos, de los cuales 16.730 corresponden a solicitudes pensionales, 4.130 a recursos, y 553 a sentencias judiciales.

El 70% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de junio de 2015 (14.902), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 30% restante (6.511) que se encuentra fuera de término, 6.283 actos administrativos fueron proferidos durante mayo y junio 2015. Cabe precisar, que con corte a 30 de junio de 2015 se presentó una disminución en 876 actos administrativos pendientes por notificar fuera de término comparado con los pendientes a cierre del mes de mayo, estos avances permiten aumentar la cantidad de notificaciones dentro de términos de ley.

De igual manera, se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 6.511 ciudadanos relacionados con los actos administrativos mencionados, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso, en los casos a que haya lugar. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, por los meses que se encuentran en proceso de notificación (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 de junio de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
En Término	11.522	2.856	524	14.902	
% total en términos	69%	69%	95%	70%	
2 meses	2.914	693	29	3.636	56%
3 meses	2.075	572	0	2.647	41%
4 meses	27	9	0	36	1%

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término
5 meses	192	0	0	192	3%
Total fuera de términos	5.208	1.274	29	6.511	
% total Fuera de términos	31%	31%	5%	30%	
Total general	16.730	4.130	553	21.413	

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar a 30 de junio 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	1.068	381	1.216	4.071	4.786	11.522	
% total en términos	54%	85%	78%	66%	73%	69%	
2 meses	258	42	196	1.414	1.004	2.914	56%
3 meses	418	26	149	719	763	2.075	40%
4 meses	27					27	1%
5 meses	192					192	4%
Total fuera de términos	895	68	345	2.133	1.767	5.208	
% total Fuera de términos	46%	15%	22%	34%	27%	31%	
Total general	1.963	449	1.561	6.204	6.553	16.730	

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar a 30 de junio de 2015

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término
En Término	103	130	262	1.977	384	2.856	
% total en términos	26%	74%	71%	74%	74%	69%	
2 meses	84	29	49	442	89	693	54%
3 meses	202	17	56	263	43	581	46%
Total fuera de términos	286	46	105	705	132	1.274	
% total Fuera de términos	74%	26%	29%	26%	26%	31%	
Total general	389	176	367	2.682	516	4.130	

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar a 30 de junio 2015

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total
En Término	14	157	353	524
% total en términos	78%	96%	95%	95%
2 meses	4	6	19	29
Total fuera de términos	4	6	19	29
% total Fuera de términos	22%	4%	5%	5%
Total general	18	163	372	553

Por otro lado, la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar con corte al 30 de junio de 2015, corresponden a indemnización con 6.553, seguido por vejez con 6.204 (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel B). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.682 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 516 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel C) Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 372 actos administrativos (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3 – Panel D).

Ahora bien, en el IP11⁹⁷ Colpensiones reportó que con corte a 30 de junio de 2014, se encontraban pendientes por notificar 41.044 actos administrativos; por su parte con corte a 30 de junio de 2015 se encuentran pendientes por notificar 21.413, es decir, una disminución en 19.631 actos administrativos frente al mismo mes del año anterior, lo que representa un aumento de la notificación de los actos administrativos en términos de ley.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP23⁹⁸ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia, como se señaló anteriormente (Numeral 7.1) que a 30 de junio de 2015 quedan pendientes por notificar 6.511 resoluciones proferidas en periodos anteriores a junio, es decir fuera de término. De éstas, 1.235 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, por tanto se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que se reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

Colpensiones continúa haciendo uso de herramientas tales como publicaciones en la página web y publicaciones en afiches electrónicos dispuestos en los PAC. De esta manera la entidad busca que los ciudadanos accedan de manera ágil y puedan validar si cuentan con citación para notificarse de un acto administrativo, o si por el contrario ya fueron notificados por aviso.

Por otro lado, la administradora sigue trabajando en la automatización de las actividades del proceso de notificación, lo que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos en las oficinas y la reducción de tiempos en la ejecución de los diferentes trámites internos, especialmente en cuanto a la citación a notificarse, es por esto que actualmente está adelantando un plan piloto desde el contact center para actualizar datos de los ciudadanos una vez se comuniquen a línea de servicio al ciudadano.

⁹⁷ Ver IP11, página 238.

⁹⁸ Ver IP23, página 111.

7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano

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

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

Desde el mes de febrero de 2014, se implementó la estrategia de contactabilidad a través del contact center. Para el mes de junio de 2015 se contactaron 21.545 ciudadanos, quienes fueron citados a los PAC de Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes, de estos ciudadanos, se notificaron personalmente en el transcurso del mes de junio 20.430 (95%), quedando 1.115 (5%) a la espera de que se acerquen a los PAC. Por otra parte, se enviaron 10.262 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2.1 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente consolidado trimestre

Actividad	abr-15	may-15	jun-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por contact center	15.622	25.458	21.545	62.625	68%
Citados por correspondencia	8.480	11.409	10.262	30.151	32%
Total	24.102	36.867	31.807	92.776	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad referente a trámites de notificaciones, durante el mes de junio de 2015 un total de 112.727 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 13.358 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 17.904 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 642.071 consultas vinculadas al proceso de notificación en la página web de Colpensiones, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2.1 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento consolidado trimestre

Consultas	abr-15	may-15	jun-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	272.539	126.138	112.727	511.404	80%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	19.163	20.622	13.358	53.143	8%
Consultas Citación a Notificación	37.095	22.525	17.904	77.524	12%
Total	328.797	169.285	143.989	642.071	100,0%

Adicionalmente, tal como se mencionó arriba, los ciudadanos también pueden conocer la existencia de actos administrativos pendientes por notificar a su nombre, a través de los afiches electrónicos dispuestos en los diferentes PAC. En junio de 2015, se realizaron 4.530 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 30% (1.359) contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2.1 – Cuadro 3).

Capítulo 7.2.1 – Cuadro 3. Consulta de notificaciones y edictos en afiches electrónicos consolidado trimestre

Consultas	abr-15	may-15	jun-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	4.112	4.393	4.530	13.035
Total	4.112	4.393	4.530	13.035

7.2.2. Notificación personal y por aviso

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

En el mes de junio de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 26.121 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva, y eventos al adulto mayor o programa BEPS. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Así mismo, Colpensiones cuenta con una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del contact center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que

registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso, de igual manera se genera la publicación de estas notificaciones por aviso en la página web de la entidad en link pensionados y afiches electrónicos, donde se puede encontrar el listado de ciudadanos notificados por aviso con la respectiva fecha de la notificación, estas publicaciones se actualizan mensualmente y para mayor información de los ciudadanos contienen el histórico del último año.

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

Tal como se reportó en el numeral 2.3 del presente informe, Colpensiones continúa trabajando para dar respuesta de fondo a las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial. Es así como a corte de 30 de junio de 2015, Colpensiones profirió 3.001 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.722 y quedan pendientes por notificar 279, lo que representa un porcentaje de notificación del 91%. En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en los últimos dos meses, por tanto se encuentran proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, una vez se surta el proceso se procederá a notificar por aviso los casos a que haya lugar.

En cuanto a la distribución por grupos priorizados de la represa ISS de respuesta parcial, se concentran principalmente en el grupo 4 con 2.535 actos administrativos proferidos de los cuales se han notificado 2.268, que representa el 89%; por su parte del grupo 3 se ha notificado el 92% de los actos administrativos, del grupo 2 el 97%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 98%.

En seguida se presenta el resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos prioritarios (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1).

Capítulo 7.3 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial - consolidado a 30 de junio de 2015

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de junio 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de junio 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 salario 1 a 1,5	180	177	98%
Grupo 1 mayor a 74	69	69	100%
Grupo 1 subsidiado	53	53	100%
Grupo 1 sobrevivientes	38	35	92%
Grupo 1 invalidez	26	25	96%

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de junio 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 de junio 2015	% de Notificación
Grupo 1 sin información	11	11	100%
Subtotal Grupo 1	377	370	98%
Grupo 2			
Grupo 2 salario de 1.6 a 3	28	27	96%
Grupo 2 sobrevivientes	11	11	100%
Subtotal Grupo 2	39	38	97%
Grupo 3			
Grupo 3 salario mas de 3	33	31	94%
Grupo 3 sobrevivientes	17	15	88%
Subtotal Grupo 3	50	46	92%
Grupo 4			
Grupo 4 corriente	2.492	2.231	90%
Indemnizados	27	25	93%
Auxilios funerarios	16	12	75%
Subtotal Grupo 4	2.535	2.268	89%
Total	3.001	2.722	91%

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

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es por esto que a corte del 31 de mayo de 2015, se proferieron 67.809 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de junio de 2015 se notificaron 64.222 actos administrativos (95,0%). En proceso de notificación quedaron 3.587 ciudadanos (5%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias – acumulado a 30 de junio de 2015

Actividad	abr-15	may-15	jun-15
Actos Administrativos Notificados	55.320	59.189	64.222
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	57.520	61.628	67.809
Porcentaje	96%	96%	95%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 30 de junio de 2015, 103.539 actos administrativos, de los cuales se han notificado 91.621

(88,5%); están pendiente de notificación 11.918 (11,5%), tal comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelados – acumulado a 30 de junio de 2015

Actividad	abr-15	may-15	jun-15
Actos Administrativos Notificados	89.177	90.089	91.621
Actos Administrativos proferidos	100.945	102.237	103.539
Porcentaje	88%	88%	88%

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelados, se incluye:

- i. La priorización de la citación a notificarse tanto por contact center, como por correspondencia certificada, para lo cual desde el mes de enero de 2015, se implementó el requerimiento interno denominado: llamada prioritaria al contact center para la notificación de resoluciones objeto de tutela, con este requerimiento los funcionarios a cargo de la resolución o de la tutela pueden hacer seguimiento y determinar el momento en el cual se notifica el ciudadano.
- ii. Se realiza seguimiento y control de los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados, validando cuales casos ya fueron citados y cumplieron términos de ley para ser notificados por aviso.
- iii. Se continúa trabajando en campañas de actualización de datos desde el contact center y desde los puntos de atención Colpensiones.

8. Atención al ciudadano

8.1. Atención general en PAC

El presente capítulo se enfoca en dar continuidad a la ilustración de los aspectos que tradicionalmente se han venido reportando en este informe, resaltando las iniciativas, indicadores y planes de acción que de manera estratégica se vienen adelantando en la entidad para mejorar los resultados del servicio al ciudadano.

8.1.1. Segmentación por tipo de atención

Los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en los Puntos de Atención de Colpensiones – PAC se encuentran segmentados en tres grandes tipos de operación: el primero corresponde a consultas e información; el segundo a temas de radicación de trámites; y el tercero a reclamaciones y tutelas. A continuación se observa su comportamiento y la participación para cada uno de ellos en el mes de junio de 2015, y se compara frente al mes de mayo del mismo año (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

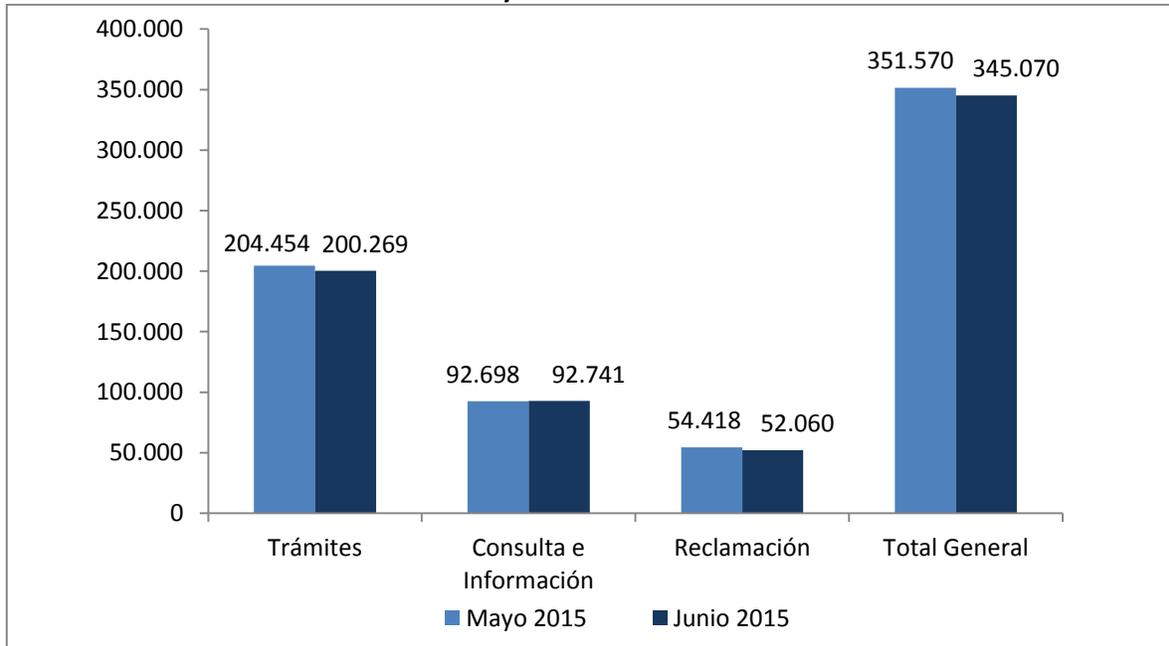
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Mayo – Junio de 2015**

Tipo de Trámite	Mayo 2015	Participación Mayo	Junio 2015	Participación Junio
Consulta e Información	92.698	26%	92.741	27%
Trámite ISS	678		878	
Nómina Pensionado	22.371		21.920	
Reconocimiento de pensión	46.643		45.861	
Historia Laboral	12.347		13.578	
Otros	10.659		10.504	
Trámites	204.454	58%	200.269	58%
Copia de Historia Laboral	38.849		38.719	
Certificado de Afiliación	23.084		22.190	
Certificados de Nómina	9.868		9.824	
Actualización de datos	20.130		21.739	
Afiliación	23.460		22.973	
Gestión de nómina pensionados	12.104		11.163	
Notificación	39.749		36.477	
Reconocimiento	26.551		26.680	
Otros	10.659		10.504	
Reclamaciones y Tutelas	54.418	15%	52.060	15%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	34.003		32.653	
Tutelas y Demandas Judiciales	20.415		19.407	
Total General	351.570	100%	345.070	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, permite identificar que se presenta una disminución del 2% en la cantidad de operaciones registradas en el mes de junio con respecto al volumen del mes de mayo, pasando de 351.570 operaciones recibidas a 345.070 en dicho periodo.

Al observar el comportamiento por tipo de operación, de acuerdo a su segmentación, se identifica que para el mes de junio la mayor participación se concentra en la radicación de trámites con un 58% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 27%, y, por último, reclamaciones y tutelas con un 15%. Así mismo, se observa que las operaciones por trámites presentan una disminución del 2% frente al volumen recibido en el mes anterior, las operaciones correspondientes a reclamaciones y tutelas registran una reducción del 4% y las operaciones por consulta e información permanecen estables (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos
Mayo – Junio de 2015**



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

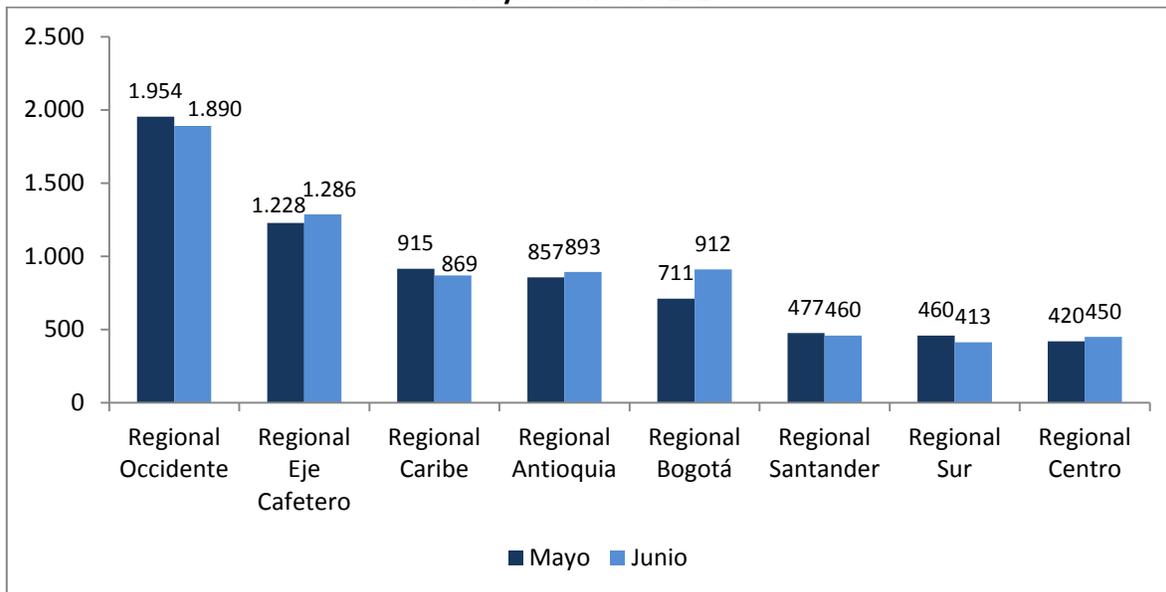
Con el objetivo de asegurar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba atención oportuna, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de este aspecto para el mes de junio frente al mes de mayo de 2015. Se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como los principales trámites y/o servicios que requieren.

Durante el mes de junio de 2015 se atendió a un total de 7.173 ciudadanos, registrando un tiempo promedio de atención de 12 minutos y 20 segundos, lo cual representa un aumento de 10 segundos con respecto al mes de mayo que registró 12 minutos y 10 segundos.

Se observa que la afluencia de población prioritaria para el mes de junio presentó un aumento del 2% frente al mes de mayo, lo que significa que se recibieron 151 ciudadanos más, pasando de 7.022 a 7.173 en dicho periodo.

En el gráfico 2 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de mayo y junio de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Mayo – Junio de 2015**



Teniendo en cuenta los resultados que se observan al finalizar el mes de junio de 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 26%, seguida por las Regionales Eje Cafetero que atiende el 18%, Bogotá con el 13% y Caribe con el 12% de las atenciones.

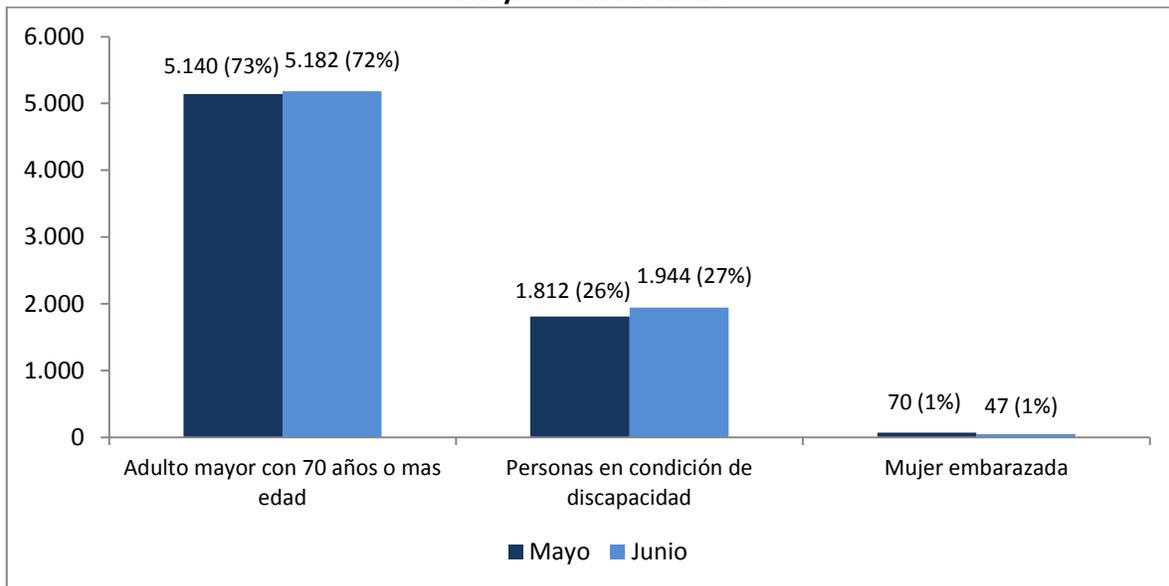
Por su parte, frente a los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de junio las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

- Adultos Mayores: se atendieron 5.182 personas, observando un aumento del 1% con respecto al mes de mayo del año en curso. Es de resaltar que este tipo de ciudadanos presenta la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 72%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de junio se atendieron 1.944 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial equivalente a un 27% de la población atendida prioritariamente. Con respecto al mes de mayo, se evidencia

un aumento del 7% en el volumen de ciudadanos atendidos, pasando de 1.812 a 1.944 en junio.

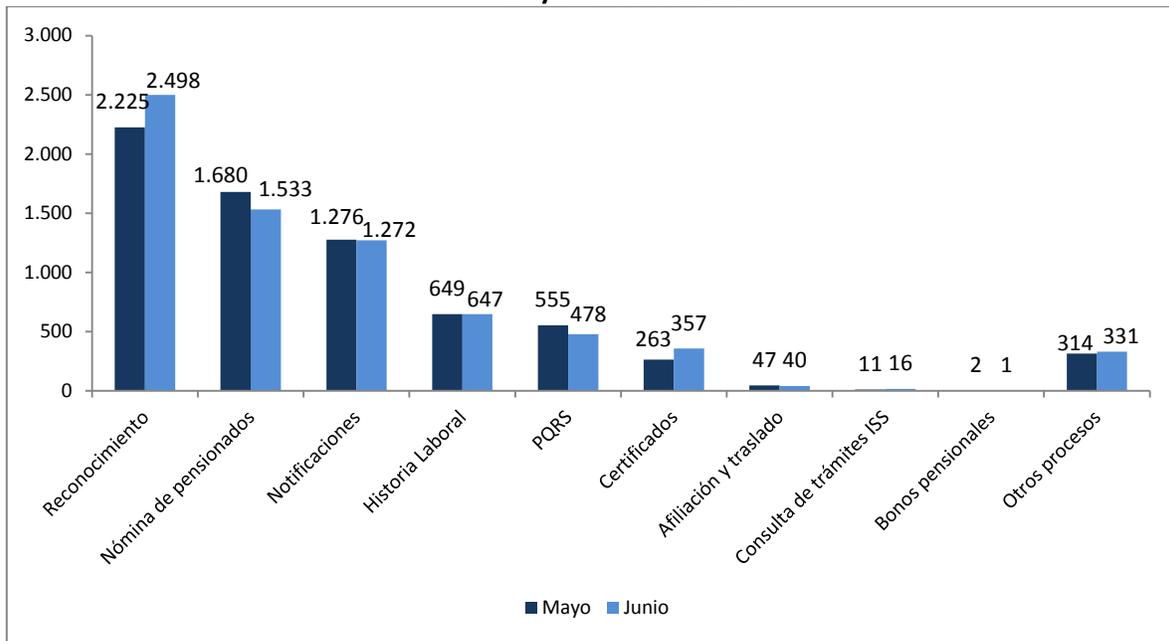
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas continúan teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, siendo 47 las mujeres gestantes atendidas en el canal presencial. Frente al mes de mayo, se observa una reducción del 33% en la cantidad de mujeres atendidas, es decir, 23 ciudadanas menos.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Mayo – Junio de 2015**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos de la población prioritaria, se evidencia que para los meses de mayo y junio de 2015 se presenta estabilidad en el comportamiento respecto a los trámites de mayor demanda, los cuales continúan siendo en su orden: reconocimiento (35%); nómina de pensionados (21%); notificaciones (18%) e historia laboral (9%). Tales datos se observan en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Mayo – Junio de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP23 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, la Mesa de Servicio continúa trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias regionales.

El desarrollo de las iniciativas propuestas durante el mes ha permitido que al finalizar 30 de junio de 2015 se encuentren solucionados 7.622 casos de un total de 9.239 recibidos, alcanzando un indicador de gestión del 82,50% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Gestión casos recibidos Mesa de Servicio
Acumulado a Junio de 2015**

Tipología	Abril 2015	%	Mayo 2015	%	Junio 2015	%
Cerrados	6.644	79,99%	7.136	81,29%	7.622	82,50%
Pendientes	1.662	20,01%	1.642	18,71%	1.617	17,50%
Total Recibidos	8.306	100%	8.778	100%	9.239	100%

La distribución de los casos recibidos y gestionados por la Mesa de Servicio, de acuerdo a su estado y área asignada, se detalla a continuación (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 3. Estado de solicitudes por área asignada
Acumulado a Junio de 2015**

Área Asignada	Cerrado	Porcentaje Cerrado	En gestión	Porcentaje En gestión	Total general	Participación por área
Beneficios y Prestaciones	7.074	81,68%	1.587	18,32%	8.661	93,74%
Convenios Internacionales	18	42,86%	24	57,14%	42	
Coordinación de Medicina Laboral	13	68,42%	6	31,58%	19	
Nómina	2.902	86,16%	466	13,84%	3.368	
Reconocimiento	4.141	79,15%	1.091	20,85%	5.232	
Operaciones y Tecnología	442	98,88%	5	1,12%	447	4,84%
Operaciones	442	98,88%	5	1,12%	447	
VP Servicio al Ciudadano	76	86,36%	12	13,64%	88	0,95%
Atención al Afiliado	12	100,00%	0	0,00%	12	
Servicio al Ciudadano	64	84,21%	12	15,79%	76	
Financiamiento e Inversión	24	64,86%	13	35,14%	37	0,40%
Aportes y Recaudo	15	83,33%	3	16,67%	18	
Ingresos y Egresos	9	47,37%	10	52,63%	19	
Administrativa	6	100,00%	0	0,00%	6	0,06%
Gestión documental	6	100,00%	0	0,00%	6	
Total general	7.622	82,50%	1.617	17,50%	9.239	100,00%

Con respecto al total de casos reportados a la Mesa de Servicio, se observa que la distribución de los mismos no ha tenido gran variación. El 93,74% de dichos casos requiere de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución y el 6,26% restante del resto de las Vicepresidencias.

Durante el mes de junio, se revisaron 1.048 casos asignados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para asignar números de radicado e identificar el universo a trabajar como se puede ver en seguida (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 4):

**Capítulo 8.2 - Cuadro 4. Tipología de casos de reconocimiento en gestión
Junio 2015**

Tipología	Número de casos
Alto riesgo	14
Auxilios funerario	25
Convenios Internacionales	27
Invalidez	254
Sobreviviente	259
Vejez	469
Total general	1.048

Luego de identificar el universo de casos de reconocimiento a trabajar, se organizaron reuniones con participación del personal encargado de reportar los casos a la Mesa de Servicio. En estas actividades se definieron las siguientes tareas y compromisos a ejecutar en el mes de julio:

- Diseño de propuestas enfocadas en mejorar los indicadores de gestión en la Mesa de Servicio.
- Presentación de propuestas que permitan redefinir la participación y rol de los encargados de la Mesa de Servicio frente a su gestión.

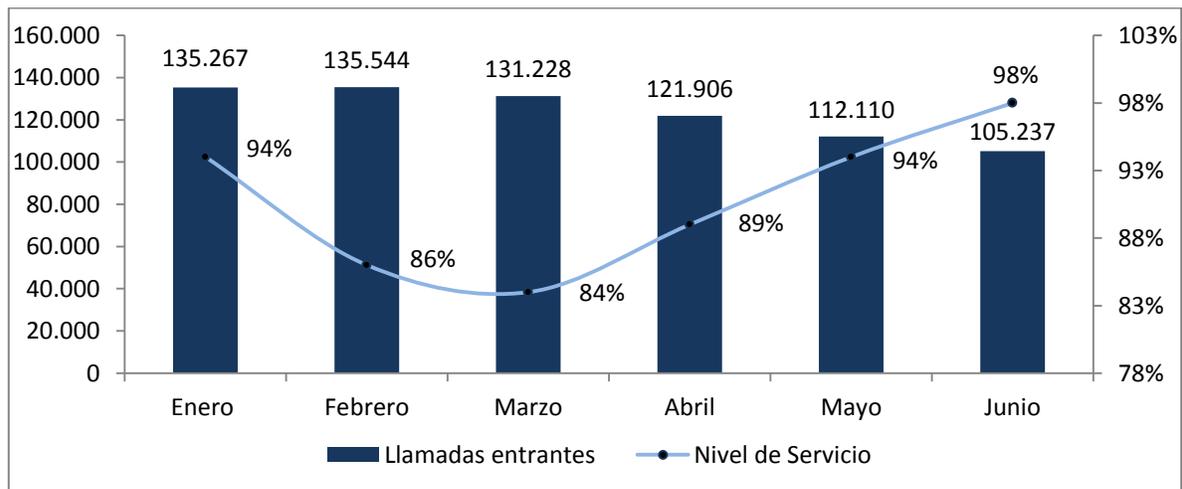
Teniendo en cuenta las iniciativas mencionadas, se proyecta que para el mes de julio de 2015 se presenten mejoras específicas en la gestión de la Mesa de Servicio, situación asociada a una participación más activa del personal encargado del reporte de casos.

8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

8.2.1. Contact center – Principales indicadores de servicio, y encuesta de satisfacción y calidad basada en la norma internacional de calidad - COPC

Para el mes de junio de 2015 el contact center recibió un total de 105.915 llamadas, presentando una disminución del 5.5% con respecto al volumen de llamadas recibidas en el mes anterior. De éstas 105.143 fueron contestadas a través de un agente, alcanzando un nivel de servicio⁹⁹ del 98%, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios establecidos. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1):

**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Nivel de servicio en el contact center
Enero – Junio 2015**



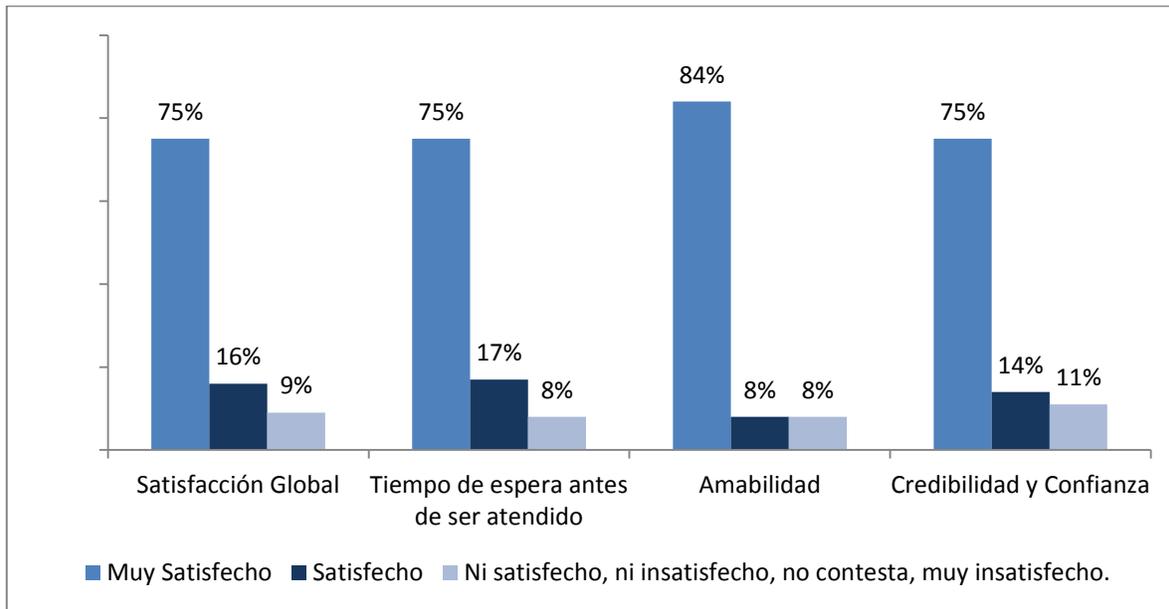
Frente a la medición de satisfacción, cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, y una vez termina la interacción, el asesor le pregunta al ciudadano si desea calificar la atención prestada, para lo cual le invita a permanecer

⁹⁹ Nivel de servicio: es el tiempo máximo tolerable que un ciudadano debe esperar para ser atendido por el centro de contacto.

en línea. Posterior a ello, el asesor traslada la llamada para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación.

La encuesta de satisfacción califica los atributos de: (i) atención recibida; (ii) tiempo de espera antes de ser atendido; (iii) trato y amabilidad de la persona que lo atiende; (iv) claridad y precisión de la información brindada; y (v) solución al requerimiento reportado, generando las calificaciones que se describen a continuación para el mes de junio de 2015 (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 2):

**Capítulo 8.2 – Gráfico 2. Resultados de encuesta de satisfacción contact Center
Junio 2015**



Durante el mes de junio de 2015, se atendieron a través de agentes 105.143 llamadas, de las cuales 24.553 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center, se evidencia que 22.470 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente (satisfacción global), lo cual representa una participación del 91% para estas calificaciones; este resultado frente al mes de mayo se mantuvo igual.

Con relación a la pregunta 2, asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 92 % de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en relación al tiempo medio de espera. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, igualmente el 92% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho. Lo anterior significa un incremento del 2% en la satisfacción en estas variables, con respecto al mes de mayo.

Frente a la pregunta 4, relacionada con la claridad y confianza de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 89% de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho. Esto significa un aumento de 3 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior.

Si bien es cierto, el servicio percibido por los ciudadanos tiene una calificación positiva, en Colpensiones se analiza continuamente cada uno de los criterios que están por debajo de la media de satisfacción para implementar los planes de acción necesarios, dentro de los que están refuerzos permanentes de conocimiento, así como de información clave antes del inicio de las labores de los agentes de servicio.

8.2.2. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co presentó un total de 658.669 visitas registradas durante el mes de junio de 2015, observando una disminución del 3% con referencia al mes de mayo. Lo anterior se discrimina en 280.246 visitantes nuevos que corresponde al 42,5% del total de visitas, y 378.423 visitantes frecuentes que corresponde al 57,5%. Se mantiene la tendencia del mes de mayo de 2015 en cuanto a las tres secciones más visitadas: sección de trámites en línea, historia laboral y descarga de formularios.

Con relación a los servicios ofrecidos a través del portal web como trámites, consultas y descarga de certificados, que se pueden realizar previa validación y autenticación de identidad del ciudadano, en el mes de junio de 2015 se realizó un ajuste en cuanto a la contabilidad. En esa línea, se pasó de contar el total de descargas de certificados y consultas que realice cada ciudadano en el día, a un registro único por cédula según el tipo de certificado descargado o consulta generada por el ciudadano en el día.

A continuación, se detalla el comportamiento de uso de los servicios ofrecidos a través de la sección de trámites en línea:

- Consulta de historia laboral: el ciudadano visualiza su reporte de semanas cotizadas, el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada. Para el mes de junio de 2015 se efectuaron 99.758 descargas de historia laboral, presentando una disminución del 2% con referencia al mes de mayo donde se consultaron 102.163.
- Trámite de actualización de datos de ubicación: el ciudadano podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto, entre los cuales se encuentra la dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico; así como también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, en el mes de junio de 2015 se actualizaron 16.417 datos de ubicación presentando una disminución del 8% con referencia al mes de mayo, donde se realizaron 17.909 actualizaciones.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se le generó en virtud de la expedición de un acto administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo. En el mes de junio de 2015 se realizaron 13.358 consultas de notificaciones por aviso, presentando una disminución del 12% con referencia al mes de mayo (15.254 notificaciones).

- Descarga de Certificados: durante el mes de junio de 2015 se descendieron 107.027 certificaciones, mostrando un descenso del 0,4% con referencia al mes de mayo donde se generaron 107.456 certificaciones, discriminados de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1):

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Descarga de certificados página web
Junio 2015**

Tipo de Certificación	Cantidad
Afiliación	54.377
Pensión	31.188
Deducidos y devengados	10.782
No pensión	7.034
EPS	2.278
Indemnización	1.368
Total	107.027

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son: afiliación con una participación del 51%, pensión con un 29%, y deducidos y devengados con el 10%.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

En el mes de junio, a través del equipo comercial de Colpensiones, se continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media (RPM), y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Para ello, se trabaja en conjunto con algunas entidades¹⁰⁰ de alto impacto en mesas técnicas, para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se viene trabajando un proceso educativo, en el cual se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los Prepensionados o afiliados al Régimen de Prima Media (RPM) de las entidades, con el fin de guiarlos en el proceso de corrección de los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica, previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se dio inicio a los talleres de RPM, los cuales están encaminados a que las personas que se encuentran afiliadas a Colpensiones conozcan tal régimen. Así mismo, se pretende que los ciudadanos que están afiliados al Régimen de Ahorro Individual, conozcan el RPM y puedan tomar una mejor decisión sobre su futuro pensional.

¹⁰⁰ En total corresponde a 222 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República, Grupo Éxito.

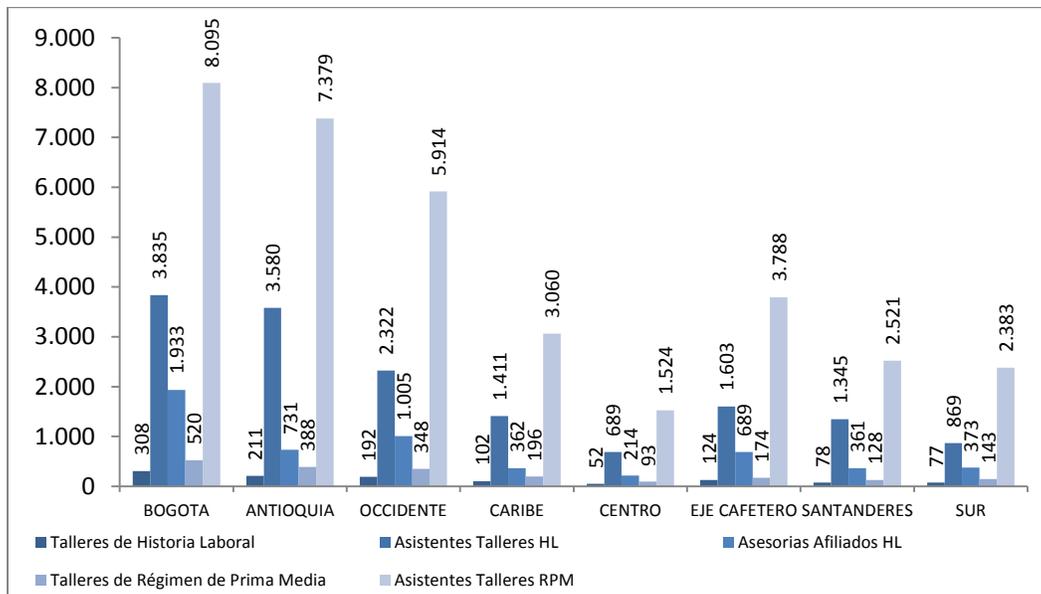
Por otra parte, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto, llegando al 30 de junio a 225 entidades, a las cuales fue enviado el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. Se sigue con el plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. Durante el primer semestre de 2015, fueron dictados un total de 1.144 talleres de historia laboral a 15.654 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 5.668 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 1.990 talleres de RPM a un total de 34.664 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1)

Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral Acumulado a Junio de 2015

Programa Ejecutado	Enero de 2015	Febrero de 2015	Marzo de 2015	Abril de 2015	Mayo de 2015	Junio de 2015	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	50	176	182	258	258	220	1.144
Asistentes Talleres HL	754	2.153	2.355	3.635	3.628	3.129	15.654
Asesorías Afiliados HL	313	1.058	922	1.110	1.165	1.100	5.668
Talleres de Régimen de Prima Media	115	309	342	425	411	388	1.990
Asistentes Talleres de RPM	2.005	4.820	6.025	6.871	7.211	7.732	34.664

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre enero y junio de 2015:

Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas Enero – Junio de 2015



8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero, reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.¹⁰¹ En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Los distintos programas ejecutados por Colpensiones a nivel nacional buscan asesorar, informar, orientar y educar con el propósito de que el ciudadano, además de conocer los conceptos clave referentes al Sistema General de Pensiones y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), adquiera los conocimientos necesarios que le permitan radicar sus trámites ante la entidad de manera rápida, fácil y sin ayuda de tramitadores.

Por consiguiente, la realización de diferentes programas de educación financiera dirigidos a los ciudadanos, debe contribuir entre otros factores a disminuir la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas interpuestas ante la entidad; de allí que durante el mes de junio en comparación con el mes de mayo, la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como la cantidad de tutelas y demandas judiciales, hayan disminuido en 3,97% y 4,94% respectivamente¹⁰².

En el siguiente cuadro, se presentan los resultados en cuanto a charlas o jornadas realizadas, y número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero - Junio de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Abril		Mayo		Junio		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	1	32	0	0	0	0	1	32
Agremiaciones	52	2.101	21	763	8	549	81	3.413

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

¹⁰² El detalle de estos resultados puede ser consultado en la sección 6.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del presente IP.

Programa Ejecutado	Enero - Abril		Mayo		Junio		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Atención itinerante	33	3.005	5	502	10	1.210	48	4.717
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	55	8.096	49	5.014	19	3.527	123	16.637
Campaña conductores servicio público taxistas	14	447	0	0	0	0	14	447
Eventos de seguridad social	31	6.680	20	1.752	7	637	58	9.069
Grupos de interés	1	230	2	250	0	0	3	480
Madres comunitarias	2	225	3	95	0	0	5	320
Pre-Pensionados	164	4.668	40	873	23	517	227	6.058
RPM-RAIS	0	0	4	50	3	58	7	108
Taller de Historia Laboral	12	416	0	0	0	0	12	416
Universidades	6	1.140	10	341	1	28	17	1.509
TOTAL	371	27.040	154	9.640	71	6.526	596	43.206

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, durante el mes de junio se publicaron 3 avisos en prensa a nivel nacional con información referente al Régimen de Prima Media (RPM), y se emitieron mensajes acerca de los BEPS mediante perifoneo en 11 ciudades, y 2.075 mensajes referentes a los BEPS a través de radio en 30 ciudades.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, se ha propuesto al interior de la entidad como una herramienta de carácter permanente. De esta manera, con base en los resultados de los indicadores que alberga la Estrategia, son realizados ejercicios técnicos de análisis con los directivos y funcionarios que hacen parte de las áreas involucradas en esta iniciativa. Los ejercicios no solo se limitan a reuniones específicas, sino a la definición de líneas de trabajo para profundizar el análisis de los resultados, de tal manera que se identifiquen las condiciones que se deben seguir manteniendo o las que deben ser mejoradas para obtener una prestación de servicios de manera efectiva (eficaz y eficiente).

En este contexto, en el mes de junio de 2015 se continuó acompañando técnicamente desde la Estrategia de seguimiento el ajuste del modelo de atención de tutelas, la revisión del esquema de cumplimiento de sentencias, así como la regionalización de los resultados con respecto a notificaciones y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Sobre lo anterior, durante el mes señalado fue concluido, por la Gerencia de PQRS con el apoyo del equipo de la Estrategia de seguimiento, el análisis de la determinación de las causas que generan PQRS, y se avanzó en el cálculo de estadísticas de gestión en el marco de la concreción de servicio al ciudadano como objeto de seguimiento de la propia Estrategia.

De otra parte, sobre el desarrollo tecnológico soporte de la Estrategia, durante el mes de junio fue iniciada la fase de pruebas de la aplicación tecnológica, tal como se tenía previsto. Dicha fase seguirá desarrollándose en el mes de julio, siendo el propósito asegurar de manera adecuada la entrada en producción de la aplicación.

En esta línea, la Estrategia de seguimiento sigue la senda de contribuir en la realización de análisis específicos, que parten de los resultados evidenciados al calcular los indicadores; de esta forma, como se ha mencionado en informes previos, se trata de pasar del seguimiento específico, mediante técnicas cuantitativas basadas en muestras aleatorias, al desarrollo de ejercicios de evaluación gerencial de aspectos clave de la organización.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de junio de 2015

En el Anexo 1 de este informe se reportan los resultados de los 20 indicadores disponibles a 30 de junio de 2015. Como ha sido regularmente realizado desde el IP3, se exponen en detalle los resultados y análisis integrales por objeto de seguimiento.

Los objetos de seguimiento se clasifican, según se ha expuesto en informes previos, conforme a la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹⁰³ de la siguiente manera: (i) reconocimiento de prestaciones económicas; (ii) sentencias judiciales; (iii) tutelas; (iv) historias laborales; y (v) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

¹⁰³ Ver IP10, sección 9, página 199.

A continuación, se muestra el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 20 indicadores disponibles a 30 de junio de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

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

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

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

En el Anexo 1 del presente informe se incluyen los resultados detallados de los últimos tres meses: abril, mayo y junio de 2015 según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3. Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Es importante decir que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

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

Colpensiones informa a la H. Corte que durante el mes de junio se dio por terminado el proceso de conciliación del número de expedientes de prestaciones económicas decididos entregados por el ISS en L. a Colpensiones. Dicha entrega, vale la pena recordar, culminó el pasado 31 de marzo del año en curso. Ahora bien, como sustento de la finalización del procedimiento mencionado inicialmente se suscribió entre los funcionarios del P.A.R.I.S.S. y Colpensiones la ayuda de memoria fechada 3 de julio del cursante, en la que se consagró, entre otros aspectos, lo siguiente:

“Por lo tanto, la conciliación se tuvo en cuenta, las actas de recibo (Lote 1 al 31, sólo y exclusivamente para las cantidades de expedientes de prestaciones económicas decididos e Incluidos en nómina), además como soporte de la conciliación, se acudió a las bases de datos de expedientes que con anterioridad a la recepción de estos lotes fueron recibidos por Colpensiones, como lo son: Expedientes Virtuales Administrativos (EVA), base de expedientes físicos de prestaciones económicas recibidos en las vigencias 2012, 2013 y 2014, así como las consultas que para el efecto se llevaron a cabo a través del contratista de Colpensiones UT, base de datos de los expedientes que están a disposición de la Fiscalía, de Positiva y de la UGPP. Se deja constancia que las actas mediante las cuales se materializó la entrega y recepción de los expedientes fueron elaboradas, socializadas y suscritas tanto por los funcionarios líderes de entrega por parte del ISS en Liquidación, funcionales de las áreas competentes de Colpensiones para la recepción de la información y el Equipo Coordinador de Traspaso, quien actúa como facilitadores de las entregas y recepciones.....”

Seguidamente y una vez consultadas las anteriores fuentes, se concluye que en efecto, se entregaron y recibieron un total de 1.009.489 registros de expedientes de prestaciones económicas decididos e incluidos en nómina, es decir, que no se entregaron 1.660 registros de la base de nómina que en su momento allegó el ISS y que ascendió a 1.011.149.”

De otra parte, en la ayuda de memoria, se dejó constancia que tanto el P.A.R.I.S.S. como Colpensiones aunaron grandes esfuerzos en la conciliación dado que, dentro de este procedimiento se presentaron las siguientes casuísticas que debieron ser solucionadas para lograr la mencionada conciliación:

- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina entregados por parte del ISS en L. a Colpensiones con el número de identificación del beneficiario, cuando debieron ser entregados con el número de identificación del causante.
- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina que a pesar de estar incluidos en la base de datos de nómina, correspondiente al 1.011.149, no se encuentran a disposición del ISS en L. y por lo tanto no fueron objeto de entrega a Colpensiones.
- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, entregados por parte del ISS en L. a Colpensiones, con tipo y/o número de identificación

diferente al registrado en la base de nómina; por lo tanto, éstos debieron ser hallados por coincidencia de nombres y apellidos..

- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, entregados por parte del ISS en L. a Colpensiones, cuyo número de identificación no corresponde al reportado en la base de nómina, con el registrado en el expediente, toda vez que el número que aparece en la base de nómina, corresponde a 99999999999, y no al número de identificación del causante.
- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, entregados por parte del ISS en L. a Colpensiones, con tipo y número de identificación correcto los cuales en la base de nómina aparecen con tipo de identificación S, el cual hace referencia a MAYOR SIN IDENTIFICAR. No obstante, en el registro del expediente aparece el número de identificación.
- Registros que conforman expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, entregados por parte del ISS en L. a Colpensiones, que a pesar de estar en la base de nómina (1.011.149) ya habían sido entregados con anterioridad a julio de 2014, mediante series documentales, como expedientes en físico de manera digital (EVA), expedientes físicos de prestaciones económicas recibidos en las vigencias 2012, 2013 y 2014 como EMPOS - Empresas Públicas de Obras Sanitarias - y CONMUTADOS, entre otros.

Del ejercicio de la conciliación se concluyó la recepción de 1.009.489, y a su vez, la no recepción de 1.660 registros de expedientes pensionales decididos e incluidos en nómina, de los cuales, el P.A.R.I.S.S mediante comunicación de fecha 9 de junio de 2015, informó a Colpensiones que: (i) 106 se encuentran bajo custodia de Fiscalía General de la Nación, (ii) 270 en custodia de Positiva Compañía de Seguros (268 registros únicos) y (iii) 125 en custodia de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP (124 registros únicos); entidades a donde fueron remitidos por situaciones particulares (Ver Anexo 2 - Comunicación sobre el particular emitida por parte del P.A.R.I.S.S -). Por lo tanto, queda un saldo de 1.159 registros de expedientes para completar la entrega de la base de nómina (1.011.149) informada inicialmente por el ISS para efectos de traslado a Colpensiones.

En cuanto al volumen de los registros de expedientes pensionales decididos y no incluidos en nómina, los cuales fueron objeto de entrega y recepción como cuerpo cierto, se registró por parte de Colpensiones como recibidos el total de 722.931.

Capítulo 10 - Cuadro. 1 Registros de expedientes de prestaciones económicas decididos que fueron objeto de conciliación entre P.A.R.I.S.S. y Colpensiones a corte 31 de marzo de 2015

Tipo de registro	Expedientes conciliados
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos e Incluidos en Nómina	1.009.489
Registros de Expedientes de Prestaciones Económicas Decididos no Incluidos en Nómina	722.931
Total	1.732.420

Es importante señalar a la H. Corte que las cifras aquí reportadas, sobre expedientes que fueron objeto de entrega y recepción, tuvieron como base y punto de comparación el inventario de 1.796.044 expedientes con trámite concluido presentado por el ISS en L. en los informes 7 y 8 de la transición¹⁰⁴. Estos expedientes se dividieron al inicio de este procedimiento en 2 grandes grupos: (i) 1.011.149 registros decididos que se encuentran incluidos en la nómina recibida por Colpensiones y (ii) 784.895 registros restantes, denominados como decididos no incluidos en nómina

Teniendo en cuenta que el proceso de entrega y recibo de expedientes decididos del ISS ya culminó¹, y que Colpensiones hoy cuenta con los expedientes físicos correspondientes y con la digitalización básica de aquellos que además de estar decididos se encuentran en la nómina de pensionados de la entidad. el número de registros de expedientes de prestaciones económicas decididos, incluidos y no incluidos en nómina, corresponde al conciliado entre las Entidades y puestas de presente en el cuadro 1.

10.1. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Como se ha manifestado en informes anteriores a la H. Corte, se continúa con la entrega y recepción de expedientes decididos no incluidos en nómina, así como de otras series documentales, que han sido reportados por el P.A.R.I.S.S; dado que fue concertado en mesas de trabajo celebradas entre los pares del P.A.R.I.S.S y Colpensiones continuar con los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

En consecuencia con lo anterior, se informa que dentro del período comprendido entre el 1 de mayo y el 30 junio del presente año, Colpensiones ha recibido por parte del P.A.R.I.S.S 109 registros de expedientes de prestaciones económicas decididos y no incluidos en nómina, los cuales serán objeto de conciliación en forma posterior.

En cuanto a los faltantes de los registros de expedientes de prestaciones económicas incluidos en nómina (1.660 registros), se tiene que de acuerdo a la información del P.A.R.I.S.S, 510 registros se encuentran en las entidades Fiscalía General de la Nación, UGPP y Positiva Compañía de Seguros. Colpensiones ha realizado la respectiva gestión para obtener copia de los mismos, y se tiene previsto que el plan a ejecutar para la entrega y recepción de los 1.150 registros de expedientes incluidos en nómina restantes se haga en la medida en que el P.A.R.I.S.S. los identifique en la organización del fondo acumulado del extinto ISS. Adicionalmente, se tiene prevista la entrega y recepción de 61.964 registros de expedientes de prestaciones económicas no incluidos en nómina.

10.2. Otras series documentales

Respecto de la entrega y recepción de “Otras Series Documentales”, que constituyen un insumo relevante para el Régimen de Prima Media y que fueron objeto de recepción en forma paralela a

¹⁰⁴ Es de aclarar, que a pesar de haberse culminado el proceso de entrega y recepción de expedientes, restan aquellos que se encuentran a disposición de terceros, como Fiscalía, Positiva, UGPP, los cuales no fueron entregados a Colpensiones, así como los que el P.A.R.I.S.S ubique en su proceso de organización de archivo, los cuales serán entregados y recibidos de acuerdo a los protocolos que para el caso apliquen.

los expedientes desde la entrada en operación de Colpensiones, su correspondiente conciliación entre el P.A.R.I.S.S y Colpensiones fue informada mediante el IP23 con corte al 31 de mayo del año en curso.

No obstante lo anterior, para este informe se pone de presente las cantidades que por concepto de “Otras Series Documentales” han sido entregadas por parte del P.A.R.I.S.S. y recibidas por Colpensiones dentro del periodo comprendido entre mayo y junio de 2015; cifras que serán objeto de conciliación en forma posterior.

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Registros de otras series documentales que fueron objeto de entrega y recepción entre P.A.R.I.S.S. y Colpensiones dentro del periodo mayo a junio de 2015

Otras series documentales recibidas		Mayo	Junio
Actas de notificación *		13.458	
Autos *		130	
Bonos pensionales **		1.949	
Cálculos actuariales **		58	
Citaciones *		45	
Cuotas partes	Expedientes **	17.104	7.688
	Resoluciones *		858
	Consultas de cuotas partes *		82
	Registros de correspondencia *		6.748
Edictos *		35.669	
Expedientes prestaciones economicas microfilmadas ***		315.513	80.491
Expedientes pensionales decididos no incluidos en nómina **		109	
Fizcalización **		1.056	8.109
Formularios de afiliación *		474.039	74.071
Microfichas avisos de entrada y salida ***		58.697	
Resoluciones *		32.365	
Expedientes de auxilios funerarios **			105
Microfichas del debido cobrar ***			51.825

Unidad de medida
* Registro
** carpetas o libros
*** Microfichas

Teniendo en cuenta la finalización de las competencias por parte del ISS en L., y que aún existen archivos e información por entregar, las dos entidades en forma conjunta celebraron mesas de trabajo con el fin de identificar la información física asociada a series documentales en aras de establecer si las mismas deben reposar en el Fondo Acumulado¹⁰⁵, o si por el contrario deben ser objeto de entrega y recepción. Por esta razón, se ha previsto documentar el plan de acción a

¹⁰⁵Se entiende por fondo acumulado, el conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística, ni las mínimas condiciones de conservación y sin la posibilidad de ser fuente de información ni consulta. Acuerdo 02, del 2004, expedido por el Archivo General de la Nación.

efectos de determinar las series documentales pendientes de entrega, al igual que establecer las que pueden mantenerse en el fondo acumulado, previo acuerdo para su consulta y aquellas que deben ser entregadas por el Patrimonio Autónomo a Colpensiones.

En este sentido, el ISS en L. ha transferido al Patrimonio Autónomo, creado mediante contrato fiduciario suscrito con FIDUAGRARIA, la totalidad de los archivos físicos en su poder, tanto los del Fondo Acumulado propio, como aquellas series documentales relacionadas con el Régimen de Prima Media que estaban pendientes de entrega al cierre de la liquidación. En consecuencia, será a través de este Patrimonio Autónomo y conforme a las instrucciones que para este efecto impartió el liquidador, que se continúe el traspaso de los archivos que requiera Colpensiones.

De otra parte, Colpensiones en concurso con el PAR – ISS han adelantado mesas de trabajo con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 553 de 2015, priorizando la entrega y recepción de series documentales como: (i) cuotas partes pensionales del asegurador del RPM con prestación definida (art. 3), (ii) bienes recibidos en dación en pago (art. 4) y (iii) pago de costas judiciales de los procesos como administrador del régimen de prima media (art. 5), dado el impacto social y financiero que las mismas revisten.

Por lo anterior, se continúa con la misma metodología y requisitos archivísticos definidos entre el extinto ISS y Colpensiones, así mismo, las demás series documentales serán entregadas y recibidas dada la programación que para ello se disponga. Esta actividad se inició a partir del 1 de mayo de 2015.

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

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

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

En vista de los avances positivos de la Mesa Técnica, se reafirmó la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, continuando de esa manera con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad. En dichas reuniones se cuenta con la presencia activa de algunas de las áreas de Colpensiones, quienes por medio de ayuda de herramientas tecnológicas acceden a las aplicaciones de consulta permitiendo clarificar las dudas y brindando información inmediata a las inquietudes realizadas por el grupo de abogados y asesores de la Delegada. De la misma manera, se mantiene el protocolo de revisión y validación de las quejas contra el expediente físico que reposa en la Procuraduría, las cuales una vez revisadas por el grupo de la Mesa Técnica son dirigidas a cada una de las áreas competentes; dando lugar a que sea más certera la asignación de los casos al área correspondiente según la información obtenida en la revisión del expediente, para así lograr disminuir el tiempo de respuesta de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Adicionalmente, durante este mes se realizó reunión con la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, en la cual se resolvieron dudas, se entregaron actos administrativos de respuestas y se recibió una base de datos física que contiene 98 casos de los cuales (i) 23 están resueltos, (ii) 19 no tienen radicación en Colpensiones, (iii) 28 no se encontraban reportados en la base de la Mesa Técnica y (iv) 4 no tienen correspondencia con los datos suministrados; sin embargo, se realizará una depuración adicional por parte de la Mesa Técnica con el fin de unificar la información para ambas entidades y evidenciar los casos que realmente se encuentran vigentes.

Así mismo, en el mes de junio fueron enviados por correo certificado a la Procuraduría Judicial de Barranquilla y a la Procuraduría Tercera Judicial en lo Laboral de Medellín nueve (9) Actos Administrativos que dan respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Finalmente, se hizo un cruce de base de datos de casos pendientes del área de Jurídica con la base de informes de sentencias de esa dependencia, observándose 506 casos de sentencias cumplidas, por lo que los funcionarios de la Mesa Técnica comenzaron depuración de la mencionada base, empezando con 238 casos de los cuales se pudo corroborar que 206 efectivamente tienen Acto Administrativo (GNR), 28 siguen pendientes en el área de Jurídica y 4 fueron reasignados al área de Reconocimiento.

Del resultado de la gestión anterior, fueron entregados a la Procuraduría Delegada para los Asuntos de Trabajo y la Seguridad Social 206 Actos Administrativos que dan cumplimiento a sentencias judiciales, continuando de esta manera con la gestión integral que realiza la Mesa Técnica con los Entes de Control.

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

Frente al consolidado general de la base de datos de la Mesa Técnica se puede observar que a la fecha han ingresado un total de 16.214 requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 14.473 de ellos, es decir, el 90%. 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 11.2 – Cuadro 1)

Capítulo 11.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	14.304	88,2	12.714	89	1.590	11,1
Defensoría del Pueblo	1.020	6,3	965	95	55	5,4
Procuraduría Primera Distrital	367	2,3	330	90	37	10,1
Procuraduría Barranquilla	171	1,1	161	94	10	5,8
Procuraduría Medellín	153	0,9	132	86	21	13,7
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,8	115	91	12	9,4
Procuraduría Otras Regionales	68	0,4	52	76	16	23,5
Personería de Bogotá	4	0,0	4	100	0	0,0
Total General	16.214		14.473		1.741	

Respecto a los requerimientos que se encuentran pendientes se puede observar que la gran mayoría de ellos se relaciona con el cumplimiento a sentencias judiciales según se presenta en el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 2)

Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del requerimiento	Total
Cumplimiento a Sentencia Judicial	874
Pensión de Vejez	171
Trámite de Recursos	128
Reliquidación Pensión	91
Incrementos Pensionales	69
Pensión de Sobrevivientes	67
Tutela Sin Especificar	52
Convenio COES	37
Corrección de Historia Laboral	34
Retroactivo	33
Inclusión en Nómina	29
Pensión de Invalidez	21
Auxilio Funerario	16
Pensión Víctimas de Violencia	14

Tema del requerimiento	Total
Cobro Coactivo	11
Sustitución Pensional	10
Traslado de Régimen Pensional	10
Pago de Mesadas	9
Novedades Nómina	9
Indemnización Sustitutiva	6
Intereses Moratorios	5
Cálculo Actuarial	5
Pago de Costas	4
Solicitud de Copias	4
Devolución de Aportes	3
Reintegros	3
Pensión de Vejez Alto Riesgo	3
Pensión Sobrevivientes	3
Pago Único a Herederos	3
Pago de Retroactivo	3
Incapacidades	2
Conceptos	2
Trámites de Afiliación	2
Cobro de Aportes	1
Pensión Especial de Vejez por Hijo Invalído	1
Pensión Especial de Vejez	1
Calificación Perdida de Capacidad Laboral	1
Corrección de Nombre	1
Queja	1
Compatibilidad de Pensión	1
Deuda Presunta	1
Total General	1.741

11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Junio de 2015)

En el corrido del mes de junio de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 335 nuevos requerimientos, de los cuales 103 fueron resueltos en el mismo mes. A continuación se presenta el avance por cada órgano.

11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 90,8% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance del 89% equivalente a 12.714 casos resueltos.
2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 94% el cual representa 161 casos resueltos.
3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, se observa un avance del 86% referente a 132 casos resueltos.
4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 90% la cual representa 330 casos resueltos.
5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, le corresponde un avance del 91% representado en 115 casos resueltos.
6. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 95% equivalente a 965 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

A continuación se entregan los resultados y análisis de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Ello es ordenado por los objetos de seguimiento definidos en el marco de la Estrategia con corte a 30 de junio de 2015, incluyendo los meses de abril y mayo del presente.

Esta Estrategia está compuesta actualmente por cinco objetos de seguimiento que vinculan 20 indicadores de la siguiente manera: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Por su parte, tal como se mencionó en la sección 9 de este IP (IP24), se sigue acompañando técnicamente desde la Estrategia de seguimiento el ajuste del modelo de atención de tutelas, la revisión del esquema de cumplimiento de sentencias, así como la regionalización de los resultados con respecto a notificaciones y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), lo anterior como producto de los análisis previos de los resultados de los indicadores.

En el presente anexo se incluyen los resultados detallados de los últimos tres meses: abril, mayo y junio de 2015, conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3. Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Es importante decir que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas está compuesto por siete indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; 3) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos; 4) (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos; 5) (%) Actos administrativos de prestaciones notificados; 6) (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión. Los resultados de estos indicadores para el mes de junio del presente año muestran, en términos generales, un desempeño positivo y progresivo de la entidad en materia de reconocimiento prestacional.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 30 de junio de 2015, Colpensiones ha recibido 1.289.170 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1.172.901¹⁰⁶ solicitudes que corresponden al 90,98% de todo lo recibido, y resta por atender 116.269, de las cuales 52.291 solicitudes se encuentra en término y 64.078 están vencidas, es decir, 3.458 menos que el mes anterior.

En este sentido, descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 94,82%. Es decir que a 30 de junio de 2015, de todas las solicitudes radicadas el 9% se encuentran pendientes de decisión, de las cuales el 4% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a resultados anteriores. Por ejemplo, en el indicador No. 1 de solicitudes de reconocimiento resueltas, se presenta un incremento de 0,60 puntos porcentuales en el último mes y de 29,02 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, registra un incremento en el último mes de 0,40 puntos porcentuales y de 1,54 puntos frente a su primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento, también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 30 de junio de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,36% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,29% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que en la historia de la operación hasta el 30 de junio de 2015, la entidad ha notificado 1.009.890 actos administrativos de

¹⁰⁶ Es necesario aclarar que el total de solicitudes resueltas contiene los actos administrativos proferidos así como los casos gestionados y cerrados. De modo que, los casos resueltos mediante acto administrativo son 1.044.893, y los demás son gestionados o cerrados.

prestaciones económicas que representan el 99,36% de lo proferido hasta el 31 de mayo, lo cual se traduce en un incremento de 0,12 puntos porcentuales en el último mes, y de 21,94 puntos desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado del indicador de notificaciones solamente para los casos radicados en Colpensiones, arroja que el 99,13% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados; lo que representa un incremento de 0,18 puntos porcentuales en el último mes, y 22,65 puntos porcentuales frente al primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso. El resultado del indicador a 30 de junio de 2015 arroja que el 86,73% de los actos administrativos proferidos en el mes de mayo fueron notificados oportunamente. No obstante, el promedio mensual es de 84%.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona de acuerdo a las reglas del negocio. En esa línea, a la fecha el 99,29% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 295.149 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y mayo de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 293.063 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Por último, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos decididos que generan cambio en la decisión inicial.

Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 53,02% de todas las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que del 1.044.893 actos administrativos proferidos a 30 de junio de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 553.962 han sido positivos. Sin embargo, frente a los casos Colpensiones o día a día decididos (760.053), se han reconocido 417.504 solicitudes, es decir el 54,96%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es decir que el sentido de la decisión es “negando”. Por lo tanto, si se excluyen las decisiones de los recursos y se contabilizan solamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones (503.963), se puede observar que el reconocimiento es del 66%¹⁰⁷; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia.

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que en toda la operación se han decidido 274.009 recursos, de los cuales 98.314 han generado un

¹⁰⁷ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

cambio en la decisión inicial, es decir el 35.88%¹⁰⁸. Ello significa que el 9% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido en las últimas nueve mediciones, e incluso se aprecia una tendencia decreciente en los últimos tres meses.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento. Ello ha requerido del compromiso institucional para optimizar los procesos, a partir de la generación de capacidades a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presentan los resultados detallados de los indicadores para los meses de abril, mayo y junio de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

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.¹⁰⁹

¹⁰⁸ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹⁰⁹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.113.418	1.142.602	1.172.901
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.240.614	1.264.226	1.289.170
Cálculo (%)	89,75%	90,38%	90,98%

Anexo 1 - Tabla No. 3

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Participación: entrada Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	766.410	795.594	825.893
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	893.606	917.218	942.162
Cálculo (%)	85,77%	86,74%	87,66%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 1 - Tabla No. 4

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 5

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.113.418	1.142.602	1.172.901
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.183.066	1.210.138	1.236.979
Cálculo (%)	94,11%	94,42%	94,82%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante acto administrativo. El propósito de este indicador es conocer la relación entre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas y el número de actos administrativos proferidos en respuesta a esas solicitudes. Esta medición resulta importante por cuanto devela el porcentaje de solicitudes que deben gestionarse y cerrarse, y por ende, genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de radicación.

Anexo 1 - Tabla No. 6

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 7

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	989.052	1.016.401	1.044.893
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.113.418	1.142.602	1.172.901
Cálculo (%)	88,83%	88,95%	89,09%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	704.212	731.561	760.053
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	766.410	795.594	825.893
Cálculo (%)	91,88%	91,95%	92,03%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que cuentan con un radicado Bizagi, con el propósito de contabilizar las prestaciones económicas reconocidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones

reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho¹¹⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	525.905	539.280	553.962
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	989.052	1.016.401	1.044.893
Cálculo (%)	53,17%	53,06%	53,02%

Anexo 1 - Tabla No. 11

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	389.447	402.822	417.504
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	704.212	731.561	760.053
Cálculo (%)	55,30%	55,06%	54,93%

¹¹⁰ Es necesario mencionar que en relación con este indicador se han realizado varios cálculos que permiten hacer un acercamiento a la realidad de una manera más precisa y completa. Por una parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económica con base en todos los actos administrativos proferidos en respuesta a todas las solicitudes de reconocimiento allegadas a la entidad tanto entregadas por el ISS como radicadas en Colpensiones, incluye solicitudes de primera oportunidad y recursos, y como complemento la participación solamente de Colpensiones. Por otra parte, se presenta el reconocimiento de prestaciones económicas solamente sobre las solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones, es decir que se excluyen los actos administrativos proferidos que resuelven recursos, considerando que la mayoría de estos actos administrativos confirman la decisión inicial. Y por último, se presenta el cálculo sobre los actos administrativos proferidos mensualmente que responden a solicitudes de primera oportunidad.

Anexo 1 - Tabla No. 12

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	10.020	9.712	11.063
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	14.680	16.061	16.183
Cálculo (%)	68,26%	60,47%	68,36%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas¹¹¹.

¹¹¹Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 13

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	954.536	981.493	1.009.890
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	962.387	989.052	1.016.401
Cálculo (%)	99,18%	99,24%	99,36%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	669.868	696.825	725.222
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	677.547	704.212	731.561
Cálculo (%)	98,87%	98,95%	99,13%

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	28.124	22.503	23.721
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	33.148	26.665	27.349
Cálculo (%)	84,84%	84,39%	86,73%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 6. (%) 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 económica¹¹².

¹¹²Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte y de auxilios funerarios, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 17

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. 18

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	17.452	13.260	12.866
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	17.487	13.290	12.934
Cálculo (%)	99,80%	99,77%	99,47%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 7. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

Anexo 1 - Tabla No. 19

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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. 20

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	90.614	94.510	98.314
VARIABLE 2: Recursos decididos.	249.526	261.310	274.009
Cálculo (%)	36,31%	36,17%	35,88%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones, incluye la identificación y alistamiento de las mismas, generación y notificación del acto administrativo e inclusión en nómina; complementariamente se determina el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes cinco 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; y 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

Así entonces, se encuentra que a 30 de junio de 2015, el indicador de alistamiento de sentencias se ubica en 88,11%, lo que significa que frente al mes de mayo se presentó una leve caída de 0,12 puntos porcentuales. Sobre los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos - indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva de 2,51 puntos porcentuales entre los meses de mayo y junio de 2015, de esta forma el resultado de este indicador a 30 de junio se ubica en 78,82%.

Ahora bien, según la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, se encuentra que a 30 de junio del presente para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada es el más destacado; el resultado de esta entrada para cada uno de los indicadores respectivamente es 99,64% y 97,95%.

La segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- muestra para los dos indicadores analizados mejoramiento en su desempeño entre los meses de mayo y junio. El primer indicador -(%) alistamiento de sentencias-, pasó de 97,73% a 97,81% en el periodo señalado; en el caso del segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se evidencia un mejoramiento de 4,46 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado a 30 de junio en 68,25%.

Frente a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias (entrada 3), se encuentra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una leve disminución de 0,10 puntos porcentuales en su desempeño frente al mes de mayo, lo que significa que el resultado a 30 de junio es de 76,58%. Por su parte, los actos administrativos de sentencias proferidos correspondientes a esta entrada pasaron de 76,57% a 79,11%, es decir que mejoró en 2,53 puntos porcentuales.

En la misma línea, sobre las sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS (entrada 4), se encuentra que el resultado del alistamiento de sentencias a 30 de junio se mantiene en 100%; así mismo frente a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación positiva de 0,40 puntos porcentuales entre mayo y junio, ubicando tal resultado en 95,81%.

En la misma línea, siguiendo el análisis del proceso de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- a 30 de junio de 2015 presentó una caída de 1,33 puntos porcentuales con respecto al mes de mayo, lo que ubica tal resultado en 94,71%¹¹³. Con respecto a la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹⁴-, a 30 de junio del presente se encuentra que han sido incluidos el 99,51% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, lo que refleja que se mantiene el desempeño como ha sido reportado en los meses previos.

Finalmente, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia a 30 de junio de 2015 una disminución de 1,55 puntos porcentuales frente al mes de mayo y de 5,54 con respecto a abril, lo cual muestra un comportamiento positivo, ubicando el resultado de lo anterior en 1,43%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes de mayo, 98,5 cumplieron completamente la sentencia.

De esta forma, los resultados logrados a 30 junio de 2015 en cuanto al proceso de cumplimiento de sentencias muestran una senda positiva. Los cinco indicadores definidos en su nivel agregado muestran mejorías notables en comparación con los meses previos, y sostenibilidad de los resultados; en ese sentido, el desempeño general del proceso se mantiene. En esa línea, Colpensiones continúa comprometida con el desarrollo de mecanismos y acciones estratégicas que contribuyan al mejoramiento del desempeño en el cumplimiento de sentencias; así entonces, sigue siendo el énfasis avanzar en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias, y reforzar la notificación.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de abril, mayo y junio de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹¹⁵.

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.

¹¹³ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 29.

¹¹⁴ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹¹⁵ Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

Anexo 1 - Tabla No. 21

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.			Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	83.594	88.856	93.197
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	95.424	100.706	105.774
Cálculo (%)	87,60%	88,23%	88,11%

Anexo 1 - Tabla No. 23

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.184	11.195	11.195
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.184	11.236	11.236
Cálculo (%)	100%	99,64%	99,64%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	30.508	32.835	35.035
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	31.033	33.596	35.818
Cálculo (%)	98,31%	97,73%	97,81%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	33.457	36.336	38.438
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	44.762	47.384	50.191
Cálculo (%)	74,74%	76,68%	76,58%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.445	8.490	8.529
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.445	8.490	8.529
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. 24

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	61.628	67.809	73.457
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	83.594	88.856	93.197
Cálculo (%)	73,72%	76,31%	78,82%

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.900	10.939	10.966
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.184	11.195	11.195
Cálculo (%)	97,46%	97,71%	97,95%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	17.568	20.945	23.912
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	30.508	32.835	35.035
Cálculo (%)	57,58%	63,79%	68,25%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	25.165	27.824	30.407
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	33.457	36.336	38.438
Cálculo (%)	75,22%	76,57%	79,11%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.995	8.101	8.172
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.445	8.490	8.529
Cálculo (%)	94,67%	95,42%	95,81%

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.¹¹⁶

¹¹⁶ 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. 27
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 28
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	55.320	59.189	64.222
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	57.520	61.628	67.809
Cálculo (%)	96,18%	96,04%	94,71%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.933	10.897	10.918
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.933	10.900	10.939
Cálculo (%)	100,00%	99,97%	99,81%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	15.010	16.398	18.795
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	16.144	17.568	20.945
Cálculo (%)	92,98%	93,34%	89,74%

Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	22.574	24.277	26.658
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	23.507	25.165	27.824
Cálculo (%)	96,03%	96,47%	95,81%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.803	7.617	7.851
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	6.936	7.995	8.101
Cálculo (%)	98,08%	95,27%	96,91%

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.¹¹⁷

¹¹⁷ 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. 30

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	

Anexo 1- Tabla No. 31

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	55.162	58.917	62.614
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	55.456	59.227	62.924
Cálculo (%)	99,47%	99,48%	99,51%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 32

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.349	10.373	10.392
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.402	10.422	10.441
Cálculo (%)	99,49%	99,53%	95,38%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	15.079	16.312	18.110
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	15.152	16.382	18.180
Cálculo (%)	99,52%	99,57%	99,61%

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	22.949	24.607	26.401
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	23.053	24.724	26.518
Cálculo (%)	99,55%	99,53%	99,56%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	6.785	7.625	7.711
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	6.849	7.699	7.785
Cálculo (%)	99,07%	99,04%	99,05%

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. 33

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. 34

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	316	192	81
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	4.530	6.430	5.648
Cálculo (%)	6,98%	2,99%	1,43%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La respuesta efectiva a las tutelas notificadas a Colpensiones sigue mostrando un comportamiento sostenido positivo. Si bien, al comparar los resultados de mayo y junio de 2015, se encuentra una leve disminución de 0,52 puntos porcentuales, ubicando el resultado en 90,21%, es claro que la atención de fondo de los casos durante el mes de junio fue relevante (6.354 casos), mientras el modelo de soporte para ello se está optimizando¹¹⁸.

Al analizar la desagregación de los trámites de tutelas con hecho superado según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, asunto que se contabiliza hasta el 30 de septiembre de 2014, se encuentran avances importantes en todos los grupos¹¹⁹. El avance de tal desagregación es del 95,24%, lo que significa que mejoró en 0,25 puntos porcentuales frente a mayo y de 0,87 puntos frente a abril; con excepción del grupo 4 (94,61%) y en proceso de clasificación (91,21%), el resto de grupos se ubican por encima de 99%.

Frente a la clasificación efectuada de los trámites de tutela con hecho superado radicados entre octubre, noviembre y diciembre de 2014, que incluye los trámites cerrados correspondientes al mismo periodo –indicador No. 3- (ver Tablas No. 38 y 44), sigue siendo objeto de análisis; en esa orientación se encuentra que a 30 de junio de 2015, los trámites con hechos superados relacionados con dicha clasificación llegaron a 89% de atención, es decir que se logró una evolución de 0,76 puntos porcentuales con respecto a lo reportado a 31 de mayo.

El indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, por su parte sigue mostrando un desempeño sostenido. Al comparar el resultado entre mayo y junio de 2015, se encuentra una variación positiva de 0,06 puntos porcentuales, es decir que se mantiene siendo su resultado a 30 de junio de 95,44%.

Sobre los trámites de tutela con hecho superado cerrados en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 3-, se encuentra que a 30 de junio de 2015 el resultado es 74,53%, es decir que tuvo una variación positiva de 0,60 puntos porcentuales frente a mayo. En esa vía, el cierre de este tipo de trámites según los grupos prioritarios establecidos, muestra un mejoramiento de 0,88 puntos porcentuales con respecto al resultado del mes de mayo, ubicándose en 79,88%; con excepción de los trámites que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 43), el resultado muestra que el cierre de trámites se ubica por encima del 85%.

Así las cosas, es posible concluir que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones mantiene una senda favorable. Al comparar el resultado de septiembre de 2013 con el de junio de 2015, sobre trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 70,68 puntos porcentuales. Con respecto al cierre de trámites en el mismo periodo, la variación también es positiva (10,07 puntos porcentuales), aspecto que continúa siendo objeto de análisis para ser optimizado y lograr así el cierre efectivo del trámite en el sistema de gestión Bizagi.

¹¹⁸ Puede ser consultado mayor detalle al respecto en la sección 4 del presente informe.

¹¹⁹ El detalle de la evolución de cada uno de los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional en cuanto a trámites de tutela con hecho superado se puede consultar en la tabla No. 37 del presente anexo.

Los resultados presentados (agregados y desagregados) muestran una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas notificadas. La entidad sigue promoviendo el diseño de mecanismos y acciones estratégicas que sirvan para la optimización del proceso de atención de los trámites de tutelas; en ese sentido, se busca alcanzar la estabilización de la operación con el objetivo de dar respuesta a los ciudadanos oportunamente y con calidad.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de abril, mayo y junio de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 35

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 36

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	182.245	186.931	189.784
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	201.078	206.034	210.389
Cálculo (%)	90,63%	90,73%	90,21%

Anexo 1 - Tabla No. 37

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014. Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	157.673	158.684	159.122
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	167.066	167.066	167.066
Cálculo (%)	94,38%	94,98%	95,24%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	46.882	46.949	46.970
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	47.314	47.314	47.314
Cálculo (%)	99,09%	99,23%	99,27%
Grupo1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	15.732	15.756	15.771
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.916	15.916	15.916
Cálculo (%)	98,84%	98,99%	99,09%
Grupo2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.617	3.621	3.621
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	99,37%	99,48%	99,48%
Grupo3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.091	5.093	5.095
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	99,43%	99,47%	99,51%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	25.982	26.300	26.447
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	27.955	27.955	27.955
Cálculo (%)	92,94%	94,08%	94,61%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	60.369	60.965	61.218
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	67.121	67.121	67.121
Cálculo (%)	89,94%	90,83%	91,21%

Anexo 1 - Tabla No. 38

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre de 2014.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.595	10.696	10.788
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	12.121	12.121	12.121
Cálculo (%)	87,41%	88,24%	89,00%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado, 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. 39

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	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. 40

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	182.245	186.931	189.784
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	191.671	195.977	198.849
Cálculo (%)	95,08%	95,38%	95,44%

Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 1 - Tabla No. 41
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Tipo 1	

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	131.338	134.733	139.319
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	177.317	182.245	186.938
Cálculo (%)	74,07%	73,93%	74,53%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 43
(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014.
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	123.613	124.560	126.761
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	157.120	157.673	158.684
Cálculo (%)	78,67%	79,00%	79,88%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	39.051	39.209	39.703
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	46.848	46.882	46.949
Cálculo (%)	83,36%	83,63%	84,57%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.472	13.513	13.631
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.718	15.732	15.756
Cálculo (%)	85,71%	85,89%	86,51%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.105	3.116	3.147
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.615	3.617	3.621
Cálculo (%)	85,89%	86,15%	86,91%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.476	4.486	4.515
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.089	5.091	5.093
Cálculo (%)	87,95%	88,12%	88,65%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	21.858	22.054	22.489
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	25.856	25.982	26.300
Cálculo (%)	84,54%	84,88%	85,51%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	41.651	42.182	43.276
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	59.994	60.369	60.965
Cálculo (%)	69,43%	69,87%	70,98%

Anexo 1 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.886	4.155	4.372
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 30 de diciembre de 2014)	10.436	10.595	10.696
Cálculo (%)	37,24%	39,22%	40,88%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de Corrección de Historias Laborales (CHL) como objeto de seguimiento cuenta con tres indicadores: 1) (%) Historias laborales corregidas; 2) (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; y 3) (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.

El resultado general del proceso de corrección de historia laboral, monitoreado a partir del primer indicador mencionado, devela un desempeño de Colpensiones positivo y progresivo, aún a pesar del gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada y de la complejidad del proceso.

En efecto, en la historia de la operación hasta el 30 de junio de 2015, se han recibido por múltiples fuentes¹²⁰ 2.102.757 solicitudes de CHL, de las cuales se han logrado tramitar por el proceso masivo 2.050.065 que corresponde al 97,49%; 52.692 se encuentran pendientes y de éstas 23.348 están vencidas¹²¹. Así las cosas, se aprecia un incremento de 0,18 puntos porcentuales en el último mes y de 2 puntos frente al primer cálculo (marzo de 2014). Sin embargo, en términos generales el comportamiento es relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que la mayoría de los requerimientos de CHL son internos (aproximadamente el 55%); en efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS, en todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.163.823 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.140.828 que representan el 98%.

Por su parte, del total de solicitudes de CHL recibidas, 819.694 (39%) corresponden a trámites de CHL radicados por los ciudadanos en la entidad, de las cuales a 30 de junio de 2015, Colpensiones ha resuelto 780.977, es decir el 97.15%.

Sin embargo, los ciudadanos también presentan solicitudes de CHL a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas. De hecho, a 30 de junio de 2015 se han recibido por estas tres entradas 119.240 solicitudes de corrección, y se han atendido 112.891, que corresponden al 94.68%.

Por otra parte, frente al indicador aproximado de calidad en la atención de los trámites de CHL a través del proceso masivo, a 30 de junio de 2015 el indicador arroja que el 10,7% de lo atendido hasta el 31 de mayo de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. El indicador devela que ha dicha fecha, Colpensiones había atendido 780.977 solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 30 de junio de 2015 se han radicado 83.560 nuevas solicitudes. Ello significa que se ha atendido

¹²⁰ 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.

¹²¹ Ver capítulo 2, sección 2.5, Cuadro 4.

satisfactoriamente cerca del 90% de las solicitudes de CHL radicadas por los ciudadanos en toda la historia de la operación.

Ahora bien, frente a la oportunidad de la atención de los trámites de CHL radicados por los ciudadanos, se observa en el último mes, que el 60.29% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Se observa una importante recuperación del indicador frente a la medición anterior de 15,45 puntos porcentuales. Sin embargo, la volatilidad del indicador y los bajos niveles es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites implementada por la entidad, a partir de la cual ha logrado responder a solicitudes que tenían más de seis meses de vencimiento. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, los resultados expuestos muestran un desempeño notable de Colpensiones en materia de CHL. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los meses de abril, mayo y junio de 2015, incluyendo las desagregaciones respectivas.

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. 45
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.962.696	2.001.009	2.050.065
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.016.346	2.056.168	2.102.757
Cálculo (%)	97,34%	97,32%	97,49%

Anexo 1 - Tabla No. 47

(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
Entrada 1: Solicitudes de reconocimiento Represa ISS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	223.239	223.239	223.239
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de reconocimiento de la represa ISS).	223.239	223.239	223.239
Cálculo (%)	100%	100%	100%
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento Colpensiones			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	425.164	446.091	470.998
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	447.396	467.962	492.425
Cálculo (%)	95,03%	95,33%	95,65%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	441.074	441.971	446.591
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	442.741	443.585	448.159
Cálculo (%)	99,62%	99,64%	99,65%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	768.637	780.977	796.346
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	793.468	807.693	819.694
Cálculo (%)	96,87%	96,69%	97,15%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	50.750	52.414	52.869
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	53.903	55.389	57.344
Cálculo (%)	94,15%	94,63%	92,20%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	33.038	34.844	37.810
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	33.104	35.312	38.475
Cálculo (%)	99,80%	98,67%	98,27%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	20.794	21.473	22.212
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	22.495	22.988	23.421
Cálculo (%)	92,44%	93,41%	94,84%

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

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 respuesta¹²².

Anexo 1 - Tabla No. 48

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)x100 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. 49

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	8.083	5.662	8.576
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	13.890	12.628	14.225
Cálculo (%)	58,19%	44,84%	60,29%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹²² 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: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹²³. El propósito del indicador es tener una medida aproximada de la calidad en la corrección de las historias laborales que realiza la entidad sobre las solicitudes que radican de manera expresa los ciudadanos. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad¹²⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 50
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos, atendidas.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 51
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	75.241	79.624	83.560
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	758.269	768.637	780.977
Cálculo (%)	9,92%	10,36%	10,70%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹²³ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes del reporte; mientras que el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos atendidas (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes anterior al del reporte.

¹²⁴ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual; y 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 1.251.797 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de mayo de 2015, 1.226.509 se encuentran resueltas a 30 de junio de 2015, es decir el 97,98%. Lo anterior significa una leve disminución en el último mes debido a problemas técnicos al momento del cierre. No obstante, con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013), se aprecia un incremento de 12,77 puntos porcentuales.

Por su parte el cálculo mensual del indicador arroja que solo en el mes de mayo de 2015, Colpensiones recibió 34.733 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre mayo y junio al 81,23%, es decir 28.213; con lo cual se aprecia una caída de 4 puntos porcentuales frente al resultado del mes anterior.

Por último, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 51,11% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de junio de 2015, se respondieron dentro de los términos legales establecidos, es decir que la mitad de lo atendido en dicho mes se encontraba vencido. Se aprecia una recuperación importante de este indicador producto de la efectividad del plan de evacuación de PQRS, el cual se propone resolver con prioridad las PQRS que se encuentran vencidas, volumen que ha ido disminuyendo considerablemente.

En efecto, el saldo de PQRS por atender se ha logrado reducir de 79.682 en noviembre de 2013 a 36.215 en junio 2015 –incluyendo lo recibido hasta el 30 de junio del presente-, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con igual prioridad. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presentan los resultados de los indicadores para los meses de abril, mayo y junio de 2015.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²⁵ 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

¹²⁵ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹²⁶.

Anexo 1 - Tabla No. 52

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 53

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Abr-15	Acumulado a May-15	Acumulado a Jun-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.154.768	1.193.043	1.226.509
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.181.453	1.217.072	1.251.797
Cálculo (%)	97,74%	98,03%	97,98%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 54

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	35.256	30.566	28.213
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	41.558	35.624	34.733
Cálculo (%)	84,84%	85,80%	81,23%

*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.

¹²⁶ 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. 55

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. 56

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	abr-15	may-15	jun-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	18.741	16.556	17.144
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	39.335	37.357	33.540
Cálculo (%)	47,64%	44,32%	51,12%

Anexo 2. Comunicación P.A.R.I.S.S sobre la base de datos de los expedientes incluidos en nómina

P.A.R. I. S. S.
Patrimonio Autónomo de Remanentes
Contrato Fiduciario Mercantil
015/2015

UGD-12400-186

Bogotá D.C., Junio 9 de 2015

Doctor
CARLOS ALBERTO PARRA SATIZABAL
Vicepresidente de Financiamiento e Inversiones
COLPENSIONES
Carrera 10 No. 72-33 Torre B Piso 11
Ciudad

REF.: INFORME BASE DE DATOS DE LOS EXPEDIENTES INCLUIDOS EN NOMINA DE PENSIONADOS CORRESPONDIENTES AL 1011149 DE REGISTROS.

Respetado Doctor Carlos Alberto:

De acuerdo con el asunto de la referencia, a continuación nos permitimos enviar el reporte de la identificación de los 1.011.149 expedientes incluidos en nómina de pensionados al corte del 20 de Mayo de 2015:

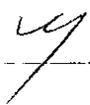
Registros en la base de suministrada: 1.011.149
Registros duplicados: 3.435
Registros únicos: 1.007.714

*Recibí
Bibiana Garcia.
10/06/2015
9:20 am.
Anexa DVD.*

ESTADO	Cantidad
ESTA EN INVENTARIO	840.493
NO ESTA EN INVENTARIO	1.114
POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	268
TIENE ENTREGA	165.839
Total registros únicos	1.007.714

Anexamos los siguientes archivos obtenidos de los cruces realizados y hallazgos encontrados, que reflejan de manera pormenorizada el análisis efectuado a los registros únicos (1.007.714) así:

Avenida Calle 19 No. 14 – 21 – Edificio CUDECOM – Bogotá, D.C.
PBX 4872007



P.A.R. I. S. S.
Patrimonio Autónomo de Remanentes
Contrato Fiduciario Mercantil
015/2015

NOMBRE DE ARCHIVO	DESCRIPCION	CANTIDAD REGISTROS
CNS_UNICOS CON ESTADO.xls	Contiene el detalle de los registros repetidos (3435), de los registros únicos (1007714) y una tabla resumen de los mismos.	
1-ID EN BD DENUNCIOS-CUSTODIA FISCALIA-PARISS.xls	Contiene los registros cuya identificación de la nómina coincide con los registros de la base de datos consolidada de denuncias por pérdida ante la Fiscalía, en custodia de la Fiscalía y en poder del PAR ISS.	106
2-ENTREGAS A POSITIVA DE SEGUROS.xls	Contiene identificaciones de Nómina que cruzan con expedientes entregados a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS. Dentro de éstos registros figuran seis (6) identificaciones que presentan entrega de otros expedientes por parte de MTI a COLPENSIONES.	268
3-ENTREGAS UGPP.xls	Contiene identificaciones de Nómina que cruzan con expedientes entregados a la UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES-UGPP.	124
4-ENTREGAS ISS POR ID_NOMINA.xls	Contiene los registros entregados por el ISS a COLPENSIONES (cruzan por el número de identificación de la Nómina). Se resalta que de estos registros existen 12760 que presentan también entrega de otros expedientes por parte de MTI a COLPENSIONES y 1626 entregas de Auxilios Funerarios por parte de MTI.	165217
5-ENTREGAS MTI POR ID NOMINA.xls	Contiene los registros entregados por MTI a COLPENSIONES (cruzan por el número de identificación de la Nómina). Dentro de estos registros existen 30060 a los que también se les entrego AUXILIO FUNERARIO por parte de MTI a COLPENSIONES.	836811
6-PENDIENTES DE ENTREGA.xls	Contiene las identificaciones de expedientes que están pendientes de entrega por parte del PAR ISS y que cruzan con la identificación de Nómina. Estos registros corresponden a expedientes encontrados en el Fondo Acumulado y otros que se encuentran en proceso de descontaminación.	26
7-RELEVADOS SIN ID ENTREGA.xls	Contiene las identificaciones de expedientes que fueron relevados a MTI con la identificación de Nómina, pero que NO cruzan con las entregas efectuadas por MTI a COLPENSIONES.	333
8-CON NOVEDAD PAR ISS.xls	Registros con NOVEDADES - PAR ISS	21
9-PENDIENTES.xls	Registros pendientes de ubicación	1114
10-CASUISTICA3694 REG HALLADOS.xls	Registros encontrados por el PAR ISS entregados a COLPENSIONES y que no cruzan por la identificación de Nómina	3694
TOTAL REGISTROS UNICOS		1.007.714

Avenida Calle 19 No. 14 – 21 – Edificio CUDECOM – Bogotá, D.C.
 PBX 4872007



P.A.R. I. S. S.
Patrimonio Autónomo de Remanentes
Contrato Fiduciario Mercantil
015/2015

Respecto al archivo 10-CASUISTICA3694 REG_HALLADOS.xls, es preciso resaltar que compila 3694 registros hallados por el PAR ISS que NO cruzan con la identificación de la Nómina. Este archivo se discrimina de la siguiente manera:

DESCRIPCION	CANTIDAD
ENTREGADO CON ID DE BENEFICIARIO	76
ENTREGADO CON ID DIFERENTE A ID NOMINA	103
ENTREGADOS COMO EVA, CONMUTADOS FISICOS, EMPOS, ETC	191
HALLADOS CON OTROS NUMEROS Y TIPOS DE ID	35
HALLADOS POR COINCIDENCIA NOMBRE-APELLIDO	2710
MAYOR SIN IDENTIFICAR	173
CONMUTADOS ENTREGADOS CON ID DE BENEFICIARIO	393
ID 999999999999 ENCONTRADOS	13
Total general	3694

Igualmente enviamos los siguientes archivos que fueron acordados en la mesa de trabajo realizada el 20 de mayo de 2015 con la funcionaria Maribel Mojica y se remitieron vía correo electrónico el día viernes 22 de mayo de 2015:

1. CASUISTICA3694 REG_HALLADOS.xls: Contiene 3694 registros encontrados con número de identificación diferente al que se registra en la base de datos de NOMINA suministrada. Este archivo de tipo excel contiene 8 hojas donde se discriminan los casos encontrados.
2. REG CON ENTREGA AUXILIO FUNERARIO.xls: Contiene 219 registros entregados por parte de MTI a COLPENSIONES como Auxilios Funerarios. Se verificaron aleatoriamente 10 registros encontrando que en la imagen digitalizada se encuentra el expediente de Nómina.
3. REG. ENTREGADOS CON OTRO ID.xls. Contiene 79 registros. Estos fueron entregados a MTI con la identificación que cruzaba con la Nómina, pero MTI los entregó a COLPENSIONES con otra identificación que ya no cruza con Nómina.
4. BasePOSITIVA_27-08-09_Alarchivo.xls: Contiene la relación remitida el 04 de marzo de 2014, de los expedientes entregados a POSITIVA Compañía de Seguros por el antiguo ISS.

Avenida Calle 19 No. 14 – 21 – Edificio CUDECOM – Bogotá, D.C.
 PBX 4872007



P.A.R. I. S. S.
Patrimonio Autónomo de Remanentes
Contrato Fiduciario Mercantil
015/2015

5. **Base_Denuncias_Consolidado.xls**: Contiene el consolidado de los registros por denuncias de pérdidas de expedientes ante la FISCALIA, expedientes en custodia por parte de la FISCALIA y expedientes que tiene el PAR ISS por investigaciones.
6. **Entregas_UGPP.xls**: Contiene la base de datos de los expedientes entregados por el antiguo ISS a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales-UGPP-

Igualmente remitimos el archivo "264 REGISTROS NO ENCONTRADOS POR COLPENSIONES_ANALIZADO.xls" que fue enviado por correo el día 29 de mayo de 2015 y contiene el análisis de 25 registros de auxilios funerarios y 239 registros que tienen entrega a COLPENSIONES.

Adicionalmente relacionamos el archivo **COINCIDENCIAS POR NOMBRES.xls**, que contiene 56 registros cuyos nombres coinciden con el de la nómina y pueden corresponder a registros pendientes. Sugerimos cotejarlos contra el expediente físico entregado teniendo en cuenta que no presentan digitalización.

Se adjunta medio magnético (DVD) contentivo de los archivos indicados.

Cordialmente,



GLORIA BALLESTEROS TRASLAVINA
Asesora Área de Entregas
Instituto de Seguros Sociales en Liquidación

Copia: Dra. Maria Antonieta Vasquez Fajardo- Coordinadora Jurídica

Proyectó: Juan Carlos Ruiz Cepeda-Analista 
Elaboró: Julio Alejandro Vargas Rubio-Analista 5
Revisó: Gloria Ballesteros Traslaviña-Unidad de Gestión Documental

Anexo un (1) DVD.