



VIGÉSIMO 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

Marzo 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	10
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento.....	10
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones.....	12
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones	12
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	17
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	21
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la repesa 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	35
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.....	40
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	41
3.1. Infraestructura tecnológica	41
3.2. Infraestructura física.....	41
3.3. Recurso humano	42
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	52
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de áreas asociadas al cumplimiento de metas.....	52
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	53
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones.....	57
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	59
4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas.....	59
4.2. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas	61

4.3. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta	65
4.4. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica	65
4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	66
5. Cumplimiento de fallos judiciales	68
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos.....	68
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”.....	69
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”.....	71
5.3.1. Barreras en el alistamiento de las sentencias	72
5.3.2. Plan de acción.....	73
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”	75
5.4.1. Cumplimiento de sentencias por cada origen.....	77
5.4.2. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales78	
5.4.3. Clasificación de las sentencias para cumplimiento.....	79
6. Otros trámites, peticiones o redamos	81
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS.....	81
6.1.2. Resultados del Plan Operativo.....	86
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral.....	91
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de Febrero de 2015	91
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	92
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez.....	93
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	94
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo.....	96
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inducción en nómina	97
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inducción en nómina.....	98
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo.....	103
6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto.....	104

6.4. Subsidio a la cotización	107
6.5. Traslado de aportes de los afiliados	109
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	109
6.5.1. Cargue aportes no vinculados	110
6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir.....	111
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo	112
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	113
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	113
7.2. Plan de Acción y resultados.....	116
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	116
7.2.2. Notificación personal y por aviso.....	118
7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	118
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	119
8. Atención al ciudadano	121
8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada.....	121
8.1.1. Tiempos de atención	121
8.1.2. Administración de filas y turnos	123
8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión.....	124
8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano	126
8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral	126
8.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano	127
9. Indicadores.....	130
9.1. Batería de indicadores disponibles a 28 de febrero de 2015	130
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	132
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas).....	132
10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11 y IP12 - 784.895 registros (cédulas).....	134
10.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 28 de febrero de 2015, conforme los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN	135

10.4. Plan para recepción de expedientes restantes.....	135
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	138
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones.....	138
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.....	139
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Febrero de 2015)	140
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	141
11.3.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo	142
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento.....	143
Anexo 2. Informe Defensoría del Pueblo - Oficio OPT-A-050/2015 Expediente T-3287521	183

VIGÉSIMO 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

El presente Informe, IP20, presenta los avances de la superación del atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM), primera tarea de Colpensiones, con datos hasta el 28 de febrero de 2015, es decir, 2 años y 5 meses después de la entrada en operación de la entidad, y 1 año y 7 meses después de que la H. Corte declaró el estado de cosas inconstitucional, entendiendo que Colpensiones enfrenta el problema estructural del RPM proveniente del ISS.

Esta introducción resume los avances acumulados más importantes al mes de febrero, especialmente sobre solicitudes de reconocimiento, y cumplimiento de tutelas y sentencias. Por un lado, teniendo en cuenta que la entidad cuenta con la misma línea de decisión para estos tres ítems (para el 100% de las solicitudes de reconocimiento, para el 100% de las sentencias luego del estudio de seguridad, y para cerca del 70% de las tutelas¹) se ha seguido avanzando respecto a reconocimiento y tutelas a buen ritmo, y se ha acelerado el avance en sentencias. A esto se suma también un avance significativo en recursos de apelación subsidiarios de reposición, tema sobre el cual la Procuraduría General de la Nación solicitó un informe.

Por otro lado, es de resaltar que durante los dos primeros meses del año Colpensiones no ha contado con medidas especiales en el marco de la superación de la falla estructural del RPM, lo que llevó a la entidad a concentrar una mayor parte de sus recursos a resolver tutelas, esto sin dejar de resolver solicitudes de reconocimiento y sentencias. Adicionalmente, **dados los avances importantes en volumen (94% en la atención efectiva de solicitudes pensionales – 96% si se tienen en cuenta las gestionadas- y, del 6% que queda aún por resolver el 90% tienen un vencimiento de 6 o menos meses; 95% en tutelas si se suman las resueltas de fondo y las gestionadas; 97% en correcciones de historia laboral, y 77% en sentencias alistadas y tramitadas en la línea de decisión, sumando también las resueltas y las gestionadas)**, Colpensiones debe dedicarse a resolver estos volúmenes restantes, que en su mayoría son los más complejos. Por esto, este informe presenta planes de acción específicos respecto a las tutelas que materialmente no se pueden resolver y a las sentencias (temas sobre el cual la entidad solicitó medidas de protección a la H. Corte para estabilizar a la entidad). Sobre historia laboral, presenta avances importantes para coadyuvar a resolver este problema estructural del RPM. Ya la H. Corte había solicitado en un auto de pruebas del 5 de febrero del 2015 cómo se está avanzando en resolver problemas de información en la historia laboral, y Colpensiones reportó en el documento radicado el diecisiete de febrero de 2015, como el Gobierno y otras entidades están trabajando en esta materia.

Otro avance importante en historia laboral, es que producto del esfuerzo realizado por Colpensiones (dentro del marco de los procesos de innovación de la gestión operativa, con el

¹ Sobre el 70% de las tutelas es importante aclarar, que el 30% restante son tutelas relacionadas con pretensiones distintas al reconocimiento de una prestación pensional, tal como servicio al ciudadano, corrección de historia laboral, asuntos de financiamiento pensional, entre otros.

objeto de brindar a los ciudadanos un servicios oportuno), las administradoras del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) y de ASOFONDOS, se logró implementar a partir del 1 de marzo de 2015, el proceso en línea de traslados de afiliados entre los dos regímenes y entre las diferentes administradoras. Esta implementación permite a los afiliados al Sistema General de Pensiones obtener una respuesta sobre el trámite de su solicitud de traslado de régimen en un tiempo inferior a 15 días calendario². Es importante señalar que este trámite tomaba hasta tres meses según el esquema que se encontraba vigente hasta el 28 de febrero de 2015.

También es importante mencionar, y volviendo al tema del reconocimiento de prestaciones pensionales que Colpensiones ha recibido 1.187.973 solicitudes (347.008 corresponden a la Represa del ISS y 840.965 a solicitudes radicadas en el día a día). Del total de esas solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.049.338, 347.008 de la represa del ISS, es decir resuelta en su integridad y, 702.330 del día a día. De las 138.635 restantes, 71.759 casos se encuentran con vencimientos inferiores a 6 meses, lo cual representa un avance importante en comparación con los resultados presentados en los meses anteriores (enero 2015: 151.099 pendientes de decisión de los cuales 80.653 se encontraban vencidos y diciembre: 147.788 pendientes de decisión de los cuales 72.478 se encontraban vencidos). **En suma, Colpensiones ha resuelto el 94% de los casos de reconocimiento de las solicitudes prestacionales, y le falta un 6% (es decir, 71.759 casos que están fuera de término para estar completamente al día).** Es de resaltar que cada mes se da el vencimiento de algunas peticiones de acuerdo al mes de su radicación, y que la capacidad de la entidad de llegar a estar al día, depende de que mantenga la capacidad necesaria para resolver más casos de los que se vencen en el respectivo mes.

De estos 71.759 casos vencidos de reconocimiento, el 41% presenta tan sólo un mes de vencimiento, al tiempo que el 84% de esos mismos casos cuenta con 6 o menos meses de vencimiento. Es decir, no se trata del atraso presentado por varios años en el ISS, sino vencimientos de solicitudes radicadas en el 2014.

Tal como ya se mencionó, en el mes de febrero la entidad concentró sus esfuerzos en atender los trámites correspondientes a (i) acciones de tutela, (ii) cumplimiento de sentencias, (iii) apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, (iv) solicitudes del día a día de Colpensiones, (v) casos de reprocesos y requerimientos de los entes de control. El total de solicitudes resueltas por cada uno de estos trámites ascendió a 59.872 casos. Dentro de estos, es importante señalar que además de resolver 35.613 casos del día a día de la entidad, en febrero se disminuyó el número de recursos de apelación -subsidiario al de reposición- pendientes, al pasar de 61.000 casos en el mes de noviembre de 2014 a 32.677 casos en febrero. Si se tiene en cuenta que de estos recursos, 3.643 casos se encuentran en término para su respuesta, el porcentaje de avance a la fecha es del 57% con respecto al saldo pendiente al mes de diciembre.

² Estos esfuerzos entre Colpensiones y las administradoras privadas de pensiones, permiten que en el momento en que un ciudadano radica una solicitud de traslado de régimen en una oficina de Colpensiones o de una AFP, inmediatamente el proceso implementado da notificación de dicha radicación a través de los diferentes sistemas de información de las diferentes administradoras participantes a la entidad origen del traslado para su respectiva respuesta de aprobación o rechazo de la solicitud a más tardar el primer día hábil de la semana subsiguiente a la radicación.

En relación con Historia Laboral, los datos al corte del 28 de febrero de 2015 Colpensiones ha recibido un total de 1.917.046 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto un total 1.854.871 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 62.175 solicitudes. **Esto refleja un avance acumulado en corrección de historia laboral del 97%.**

El avance en la atención de tutelas fue significativo en el mes de febrero. El número de 7.778 tutelas atendidas en este mes es uno de los más elevados en la historia de una institución. Es de resaltar que en el mes de febrero no se contó con protección de la H. Corte, y, tal y como se había señalado en el documento de solicitud de nuevas medidas radicado en la H. Corte el 28 de enero de 2015, en los casos en que no hay protección de la H. Corte la entidad debe dedicar gran parte de sus recursos a atender la judicialización.

En total, de 189.819 tutelas se han atendido con carácter efectivo 170.550, y del saldo de 19.269, en 9.383 tutelas Colpensiones no está en posibilidad material de cumplir, según se explica en el Capítulo 4.5 y se expone el plan de acción para su gestión. **Es decir, en las tutelas resueltas de fondo el avance es de 90%, y sumando las que materialmente no se pueden resolver pero se han gestionado, el avance es de 95%.**

Otro punto relevante de este informe es que de las 9.886 pendientes hay también un importante segmento de 4.312 tutelas que aún no puede cumplirse de manera inmediata por tratarse de tutelas que tienen relación con sentencias judiciales de las que no se tiene información documental suficiente (bien sea por que se está en estudio de seguridad o porque no hay expediente pensional). Estas tutelas aún no se han gestionado para solicitar documentos o informar a los jueces (razón por la cual aún se contabilizan dentro del universo de las pendientes), por eso en este informe se presenta un plan de acción que busca alternativas contundentes y eficaces al grupo de tutelas sin información suficiente para proceder a su cumplimiento (Ver plan de acción en el Capítulo 4.5). Siendo así, y al restar estas 4.312 tutelas del total de las 9.886 pendientes de cumplimiento, la entidad tendría en sus manos para resolver 5.574 tutelas más los ingresos nuevos diarios.

Ahora, los avances en cumplimiento de sentencias también son significativos. Mientras en el IP19 se reportaron 47.965 sentencias resueltas, en este IP se reportan 53.270, es decir, 5.305 sentencias cumplidas en el mes de febrero. **Esto implica que el porcentaje de sentencias cumplidas frente a las que han terminado la etapa de alistamiento aumentó de 66% a 71%**, mientras que el porcentaje de sentencias totales resueltas aumentó de 50% a 56%. Adicionalmente, en este informe se presentan en más detalle en el capítulo 5, capítulo del cumplimiento de sentencias, las dificultades que se enfrentan para resolverlas. Por un lado, aunque el avance de alistamiento es del 79% (es decir, de 94.718 se han alistado 74.513), aún se encuentran obstáculos en el alistamiento, y aunque de las alistadas se ha resuelto el 71% (es decir, 53.270 sentencias), en el 33% de las sentencias que aún falta por resolver, un porcentaje alto, el 18%, aún necesitan documentos adicionales, pero se han gestionado. Es decir, de 21.243 que están en la línea de decisión, 4.368 han sido gestionadas (horas-hombre trabajadas). Esto implica, **que si a las sentencias cumplidas se suman las gestionadas, el avance de sentencias alistadas que han sido resueltas no es de 71% sino de 77%.**

Finalmente, es necesario resaltar dos tendencias importantes sobre las cuales Colpensiones hace monitoreo diario, y que permiten plantear algunas hipótesis sobre los avances de la entidad. Mientras que en el 2014, el promedio diario de radicación de trámites de solicitudes pensionales de vejez fue de 396 (primera vez o nuevo estudio³), para los dos primeros meses de 2015 disminuyó a 161 solicitudes promedio diario, es decir una reducción de 234 casos. Adicionalmente, durante 2014 el promedio diario de radicación de recursos de reposición, apelación directa o reliquidación fue de 624 casos, por su parte, para lo corrido de 2015 este promedio ha disminuido a 481 casos, lo que muestra una reducción del promedio de radicación de recursos a 143 casos promedio diario. Esto permite plantear cuatro hipótesis que muestran los avances de la entidad: (i) el aumento de la edad, y la terminación del régimen de transición han disminuido la radicación de solicitudes (este hipótesis es ajena al accionar de Colpensiones); (ii) la mejor calidad de las respuestas ha disminuido los recursos de reposición o apelación directa, (iii) a esta segunda hipótesis se suman los avances en la oportunidad de la respuesta, teniendo en cuenta que la mayoría de solicitudes vencidas tiene un vencimiento no mayor a seis meses, y (iv) el aumento significativo en la solución de recursos de apelación subsidiaria a un recursos de reposición, sobre lo cual ya no procede la interposición de un nuevo recursos, sino de una solicitud de un nuevo estudio o de acciones judiciales.

³ Primera Vez se trata de solicitudes en las cuales, el afiliado presenta por primera vez, una solicitud de reconocimiento pensional. Por su parte, los nuevos estudios se refieren a los casos en los cuales, el afiliado ha solicitado con anterioridad su prestación, ya cuenta con una decisión de la entidad y presenta una nueva solicitud de estudiar su caso.

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 ISS⁴.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 28 de febrero de 2015, Colpensiones ha recibido 1.187.973 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 840.965 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 1.049.338, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 702.330 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 28 de febrero de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	840.965	702.330	66.876	71.759
Total	1.187.973	1.049.338	66.876	71.759

Adicional a las 1.049.338 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 101.068 trámites adicionales que corresponden a 39.140 tutelas de reconocimiento, 30.999 sentencias, 12.382 ajustes por calidad y 18.547 apelaciones para un total de 1.150.406 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 con la respectiva desagregación por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 299.397 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 254.201 y quedan pendientes 45.196. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 216.055, de las cuales se han resuelto 181.437 y quedan pendientes 34.618. Y por último se observa que

⁴ Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 2 Resultados de Indicadores, del presente informe.

adicionalmente se han radicado 325.513 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 266.692 y quedan por atender 58.821. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 840.965 solicitudes radicadas en Colpensiones el 35,60% corresponde a solicitudes pensionales, el 25,69% a otras solicitudes como Auxilios funerarios e Indemnizaciones y el 38,71% a Recursos y Reliquidaciones.

Ahora bien, de las 702.330 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 644.400, de las cuales 357.730 conceden la prestación (55,51%) mientras que 286.670 (44,49%)⁵ la niegan. Por su parte, 34.643 casos han sido gestionados y 23.287 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 28 de febrero 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	299.397	35,60%	254.201	36,19%	45.196	32,60%
Pensión de invalidez	20.179	2,40%	14.643	2,08%	5.536	3,99%
Pensión de sobrevivientes	53.413	6,35%	42.690	6,08%	10.723	7,73%
Pensión de Vejez	225.805	26,85%	196.868	28,03%	28.937	20,87%
Otras solicitudes	216.055	25,69%	181.437	25,83%	34.618	24,97%
Auxilios funerarios	45.416	5,40%	32.620	4,64%	12.796	9,23%
Indemnizaciones	170.639	20,29%	148.817	21,19%	21.822	15,74%
Recursos y reliquidaciones	325.513	38,71%	266.692	37,97%	58.821	42,43%
Recursos	153.121	18,21%	126.005	17,94%	27.116	19,56%
Reliquidaciones	172.392	20,50%	140.687	20,03%	31.705	22,87%
Total	840.965	100,00%	702.330	100,00%	138.635	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.

⁵Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 34.643 gestionados ni los 23.287 cerrados.

- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- Información sobre las pensiones reconocidas que no han sido objeto de pago: sección 6.3.
- Causas del cambio de sentido de los actos administrativos de reconocimiento de las prestaciones pensionales: Capítulo 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.

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

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

En esta sección se presenta a la H. Corte la información correspondiente a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones (también llamadas día a día o grupo 0), así como las solicitudes decididas desde su entrada en operación hasta el 28 de febrero de 2015.

Atendiendo lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta noviembre de 2014 y la gestión de los últimos tres meses.

De igual forma, en primera instancia se presenta la información correspondiente a las solicitudes radicadas y posteriormente a las atendidas, clasificándolas entre las que se atendieron dentro de término y fuera de término.

Al respecto se informa que a 28 de febrero de 2015 se han radicado en Colpensiones 508.947⁶ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 289.331 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 219.616 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 28 de febrero de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	262.152	16.230	5.530	5.419	289.331	57%
Pensión de invalidez	17.872	801	589	616	19.878	4%
Pensión de sobrevivientes	46.644	1.561	1.633	1.654	51.492	10%
Pensión de Vejez	197.636	13.868	3.308	3.149	217.961	43%
Otras solicitudes	197.795	6.020	7.726	8.075	219.616	43%
Auxilios funerarios	40.720	1.411	1.732	1.729	45.592	9%
Indemnizaciones	157.075	4.609	5.994	6.346	174.024	34%
Total	459.947	22.250	13.256	13.494	508.947	100%

⁶Esta 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.

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 435.638 al 28 de febrero de 2015, 254.201 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 181.437 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 2- Panel A)

En el panel B del cuadro 2 de esta sección se presentan las solicitudes prestacionales de reconocimiento de primera oportunidad y otras solicitudes (auxilios funerarios e indemnizaciones) contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en febrero de 2015, Colpensiones resolvió 23.055 solicitudes (teniendo en cuenta 164 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

Capítulo 2.2 – Cuadro 2. Solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad contestadas por Colpensiones por tipo de prestación - Corte a 28 de febrero de 2015

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	219.737	11.248	8.711	14.505	254.201	58%
Pensión de invalidez	13.094	367	430	752	14.643	3%
Pensión de sobrevivientes	37.173	934	3.221	1.362	42.690	10%
Pensión de Vejez	169.470	9.947	5.060	12.391	196.868	45%
Otras solicitudes	158.138	10.785	3.964	8.550	181.437	42%
Auxilios funerarios	31.911	415	192	102	32.620	7%
Indemnizaciones	126.227	10.370	3.772	8.448	148.817	34%
Total	377.875	22.033	12.675	23.055	435.638	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁷

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014		dic-14		ene-15		feb-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	105.278	107.513	6.376	4.676	2.070	6558	4.250	10.183	117.974	128.930	47,78%	52,22%
Pensión de invalidez	7.037	5.605	49	307	40	373	29	712	7.155	6.997	50,56%	49,44%
Pensión de sobrevivientes	3.500	31.651	52	810	114	3.082	28	1.318	3.694	36.861	9,11%	90,89%
Pensión de Vejez	94.741	70.257	6.275	3.559	1.916	3.103	4.193	8.153	107.125	85.072	55,74%	44,26%
Otras solicitudes	95.562	61.310	7.934	2.758	2.242	1.688	2.923	5.535	108.661	71.291	60,38%	39,62%
Auxilios funerarios	6.253	25.184	88	301	54	137	8	93	6.403	25.715	19,94%	80,06%
Indemnizaciones	89.309	36.126	7.846	2.457	2.188	1.551	2.915	5.442	102.258	45.576	69,17%	30,83%
Total	200.840	168.823	14.310	7.434	4.312	8.246	7.173	15.718	226.635	200.221	53,09%	46,91%

⁷Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 8.782 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de febrero de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 5.678 casos; sentencias cuya producción fue de 5.389⁸ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 1.204 casos y apelaciones 11.988.

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

En el cuadro se muestra un total de 280.668 decisiones favorables, 146.188 casos negados que sumados a las 8.782 solicitudes cerradas, da el total de 435.638 decisiones proferidas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3, Panel A y Panel B)

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

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)

⁸ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (5.262) y de procesos ejecutivos.

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁹ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 28 de febrero de 2015¹⁰

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	118.829	4.726	3.846	6.275	133.676	54,14%
Pensión de invalidez	7.632	243	281	572	8.728	61,67%
Pensión de sobrevivientes	20.429	561	1.988	894	23.872	58,86%
Pensión de Vejez	90.768	3.922	1.577	4.809	101.076	52,59%
Otras solicitudes	128.602	8.885	3.080	6.425	146.992	81,68%
Auxilios funerarios	23.948	289	46	3	24.286	75,61%
Indemnizaciones	104.654	8.596	3.034	6.422	122.706	83,00%
Total	247.431	13.611	6.926	12.700	280.668	65,75%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	93.962	6.326	4.782	8.158	113.228	45,86%
Pensión de invalidez	5.010	113	132	169	5.424	38,33%
Pensión de sobrevivientes	14.722	301	1.208	452	16.683	41,14%
Pensión de Vejez	74.230	5.912	3.442	7.537	91.121	47,41%
Otras solicitudes	28.270	1.807	850	2.033	32.960	18,32%
Auxilios funerarios	7.489	100	145	98	7.832	24,39%
Indemnizaciones	20.781	1.707	705	1.935	25.128	17,00%
Total	122.232	8.133	5.632	10.191	146.188	34,25%

⁹Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, es decir, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

¹⁰ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario a dar 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 C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación (Muestra estadísticamente representativa)¹¹

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	131	29		31	191	0,14%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		48	1	522	571	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		167		171	0,13%
Niega incompatibilidad	368	1.879	1.557	3.356	7.160	5,29%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	850	14	22	523	1.409	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		91		93	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	12	24	875	3.539	4.450	3,29%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.161	11.465	88.283	12.391	116.300	85,88%
Por competencia	1	15	972	464	1.452	1,07%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	38	2	2.598	2.639	1,95%
Se niega por falta de completitud documental	5	22	206	11	244	0,18%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	580	594	0,44%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			11	135	146	0,11%
Total	5.535	13.547	92.195	24.150	135.427	100%
% Total	4,09%	10,00%	68,08%	17,83%	100%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹².

¹¹ El cálculo se hace sobre una muestra de 135.427 decisiones que niegan la prestación de un total de 286.670; es decir, una muestra del 47,2% 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 47,2% 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%.

¹² Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

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

A continuación se presenta la información del total de recursos interpuestos por los ciudadanos sobre las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, es decir, los que se radican directamente a Colpensiones o decisiones de repesa que 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 28 de febrero de 2015**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	120.980	37,17%	96.782	36,29%	24.198	41,14%
Pensión de invalidez	6.139	1,89%	5.114	1,92%	1.025	1,74%
Pensión de sobrevivientes	20.309	6,24%	13.873	5,20%	6.436	10,94%
Pensión de Vejez	94.532	29,04%	77.795	29,17%	16.737	28,45%
Otras solicitudes	17.636	5,42%	14.718	5,52%	2.918	4,96%
Auxilios funerarios	6.540	2,01%	5.348	2,01%	1.192	2,03%
Indemnizaciones	11.096	3,41%	9.370	3,51%	1.726	2,93%
Reliquidaciones	172.392	52,96%	140.687	52,75%	31.705	53,90%
Reliquidaciones Nuevo estudio	17.906	5,50%	17.815	6,68%	91	0,15%
Reliquidaciones	154.486	47,46%	122.872	46,07%	31.614	53,75%
Cerrados	14.505	4,46%	14.505	5,44%	-	-
Total	325.513	100%	266.692	100%	58.821	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 325.513 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 28 de febrero de 2015 se han resuelto 266.692 y se encuentran pendientes 58.821, el 53,90% corresponden a reliquidaciones, el 41,14% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 4,96% otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos y las reliquidaciones, que en total asciende a 252.187¹³: 234.372 recursos y 17.815 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos radicados resueltos por tipo de riesgo es la siguiente: 77.795 de vejez, 13.873 de sobrevivientes, 5.114 de invalidez, 9.370 de indemnizaciones, y 5.348 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido resueltos 122.872. Esta información se

¹³ El total de recursos no incluye 14.505 recursos cerrados.

encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada al mes de noviembre de 2014 y la producción de los meses de diciembre de 2014, enero de 2015 y febrero de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos resueltos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 12,05% de los casos ha sido resuelto a tiempo y el 87,95% fuera de término, en las otras prestaciones el 9,97% de los casos ha sido resuelto a tiempo y el 90,03% fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos resueltos Corte a 28 de febrero de 2015

Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado nov-14	201.821	14.717	216.538
dic-14	11.889	606	12.495
ene-15	8.851	1.966	10.817
feb-15	11.811	526	12.337
Total decididas	234.372	17.815	252.187

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a nov 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	83.726	3.879	3.801	5.376	96.782	41,29%
Pensión de invalidez	4.610	181	141	182	5.114	2,18%
Pensión de sobrevivientes	12.380	445	445	603	13.873	5,92%
Pensión de Vejez	66.736	3.253	3.215	4.591	77.795	33,19%
Otras solicitudes	13.064	625	228	801	14.718	6,28%
Auxilios funerarios	4.993	305	37	13	5.348	2,28%
Indemnizaciones	8.071	320	191	788	9.370	4,00%
Reliquidaciones	105.031	7.385	4.822	5.634	122.872	52,43%
Total	201.821	11.889	8.851	11.811	234.372	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014		dic-14		ene-15		feb-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	23.632	151.119	303	10.392	234	8.121	375	9.536	24.544	179.168	12,05%	87,95%
Pensión de invalidez	1.783	8.311	19	528	12	290	25	349	1.839	9.478	16,25%	83,75%
Pensión de sobrevivientes	2.487	16.049	43	627	29	666	36	910	2.595	18.252	12,45%	87,55%
Pensión de Vejez	19.362	126.759	241	9.237	193	7.165	314	8.277	20.110	151.438	11,72%	88,28%
Otras solicitudes	2.997	24.073	25	1169	13	483	22	1.878	3.057	27.603	9,97%	90,03%
Auxilios funerarios	568	4.444	7	298	5	32	1	12	581	4.786	10,83%	89,17%
Indemnizaciones	2.429	19.629	18	871	8	451	21	1.866	2.476	22.817	9,79%	90,21%
Total	26.629	175.192	328	11.561	247	8.604	397	11.414	27.601	206.771	11,78%	88,22%

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 decisiones¹⁴.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han resuelto 224.245¹⁵ recursos únicos¹⁶, de los cuales en 81.302 casos se ha cambiado el sentido de la decisión inicial (36%). (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 6, Panel A)

Capítulo 2.2. Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos Corte a 28 de febrero de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	23.316	865	1.067	1.432	26.680	29,13%
Pensión de invalidez	1169	55	48	66	1.338	28,61%
Pensión de sobrevivientes	4.179	174	172	190	4.715	35,28%
Pensión de Vejez	17.968	636	847	1.176	20.627	28,05%
Otras solicitudes	5.759	222	77	226	6.284	43,67%

¹⁴ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁵ Esta cifra incluye 223.781 recursos de día a día y 464 de repesa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁶ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Auxilios funerarios	2749	139	8	0	2.896	54,85%
Indemnizaciones	3.010	83	69	226	3.388	37,19%
Reliquidaciones	40.752	2.996	2.388	2.202	48.338	40,87%
Total	69.827	4.083	3.532	3.860	81.302	36,26%

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a noviembre 2014	dic-14	ene-15	feb-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	55.555	2.888	2.624	3.831	64.898	70,87%
Pensión de invalidez	3.015	122	90	111	3.338	71,39%
Pensión de sobrevivientes	7.754	248	260	389	8.651	64,72%
Pensión de Vejez	44.786	2.518	2.274	3.331	52.909	71,95%
Otras solicitudes	6.988	398	150	571	8.107	56,33%
Auxilios funerarios	2.177	165	29	13	2.384	45,15%
Indemnizaciones	4.811	233	121	558	5.723	62,81%
Reliquidaciones	60.328	4.134	2.201	3.275	69.938	59,13%
Total	122.871	7.420	4.975	7.677	142.943	63,74%

Para el caso de la tipificación de las causales de cambio de decisión de los recursos administrativos de pensión, de acuerdo con la solicitud realizada por la H. Corte en los numerales i y iv del fundamento jurídico 150 del Auto 320 de 2013 y en el numeral 2 del Auto 130 de 2014, en el presente informe se muestra la información relacionada con la clasificación de los causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de febrero de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁷. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

¹⁷ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁸

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema			2		85	87	3,19%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			10			10	0,37%
Aportó las pruebas faltantes		121	59	106	217	503	18,43%
Aumento de semanas		258	21	22	783	1084	39,72%
Cambia fecha de causación		3	12		11	26	0,95%
Cambio de IBL		11	5	1	100	117	4,29%
Tiene la edad requerida		218	59	50	567	894	32,76%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez		1	6	1		8	0,29%
Total general	0	612	174	180	1.763	2.729	100%
% Total	0,00%	22,43%	6,38%	6,60%	64,60%	100,00%	

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 IP15¹⁹.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

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

Del total de 702.330 solicitudes resueltas 260.451 se encontraban en término y 418.592 fuera de término²⁰. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 138.635, 66.876 se encuentran dentro del término y 71.759 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

¹⁸El cálculo se hace sobre una muestra de 2.729 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 3.860; es decir, una muestra del 70,69% 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 70,69% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,7% de la población, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

¹⁹ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

²⁰ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 23.287 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 28 de febrero 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	299.397	35,60%	254.201	36,19%	117.974	128.930	7.297	45.196	32,60%	28.177	42,13%	17.019	23,72%
Pensión de invalidez	20.179	2,40%	14.643	2,08%	7.155	6.997	491	5.536	3,99%	2.609	3,90%	2.927	4,08%
Pensión de sobrevivientes	53.413	6,35%	42.690	6,08%	3.694	36.861	2.135	10.723	7,73%	3.339	4,99%	7.384	10,29%
Pensión de Vejez	225.805	26,85%	196.868	28,03%	107.125	85.072	4.671	28.937	20,87%	22.229	33,24%	6.708	9,35%
Otras solicitudes	216.055	25,69%	181.437	25,83%	108.661	71.291	1.485	34.618	24,97%	19.579	29,28%	15.039	20,96%
Auxilios funerarios	45.416	5,40%	32.620	4,64%	6.403	25.715	502	12.796	9,23%	3.486	5,21%	9.310	12,97%
Indemnizaciones	170.639	20,29%	148.817	21,19%	102.258	45.576	983	21.822	15,74%	16.093	24,06%	5.729	7,98%
Recursos y reliquidaciones	325.513	38,71%	266.692	37,97%	33.816	218.371	14.505	58.821	42,43%	19.120	28,59%	39.701	55,33%
Recursos	153.121	18,21%	126.005	17,94%	20.173	91.327	14.505	27.116	19,56%	8.350	12,49%	18.766	26,15%
Reliquidaciones	172.392	20,50%	140.687	20,03%	13.643	127.044	0	31.705	22,87%	10.770	16,10%	20.935	29,17%
Total	840.965	100%	702.330	100%	260.451	418.592	23.287	138.635	100%	66.876	100%	71.759	100%

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 71.759 trámites fuera de término, de los cuales el 29,17% corresponde a reliquidaciones, el 26,15% a recursos y el 44,67% a decisiones de primera vez.

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 28 de febrero 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	1.117	2.504	4.201	2.601	3.147	6.407	9.182	29.159
2 meses	457	1.429	776	1.581	794	2.800	3.674	11.511
3 meses	467	962	396	1.460	519	1.646	1.280	6.730

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	
4 meses	183	501	435	981	462	1.113	899	4.574
5 meses	265	604	219	300	312	1.296	778	3.774
6 meses	205	375	175	173	216	524	543	2.211
7 meses	131	277	199	611	136	448	463	2.265
8 meses	60	231	125	818	78	235	237	1.784
9 meses	16	174	31	444	33	196	224	1.118
10 meses	7	91	43	331	10	155	184	821
11 meses	3	50	16		1	121	124	315
12 meses	2	33	11			62	95	203
13 meses		20	7	1	2	37	47	114
14 meses		11				14	26	51
15 meses		5	1			25	13	44
16 meses		4				3	4	11
17 meses		1					6	7
18 meses		1					1	2
19 meses		1				1	1	3
20 meses						2		2
21 meses						1		1
22 meses							1	1
25 meses							2	2
Total	2.913	7.274	6.635	9.301	5.710	15.086	17.784	64.703

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		3	5	1		70	102	181
2 meses		2	5		1	94	136	238
3 meses	2	4	10		6	233	255	510
4 meses		14	2		3	222	268	509
5 meses		13	6	4	4	323	293	643
6 meses	1	7	13	1	2	270	242	536

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	
7 meses	2	9	7	1	1	299	260	579
8 meses	2	8	5		2	207	198	422
9 meses	1	5	6	2		295	249	558
10 meses		7	4			309	219	539
11 meses	2	8	2			303	177	492
12 meses		7	3			235	164	409
13 meses	3	8	1			212	152	376
14 meses		4				164	123	291
15 meses	1	3				150	93	247
16 meses		1	2			67	44	114
17 meses		1				111	67	179
18 meses		1				31	11	43
19 meses		1	1			16	16	34
20 meses		2				26	28	56
21 meses		2				13	6	21
22 meses						8	20	28
23 meses						11	17	28
24 meses			1			7	9	17
25 meses						4		4
26 meses							2	2
Total	14	110	73	9	19	3.680	3.151	7.056

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 58.730²¹. Estos recursos pendientes se dividen en: (i) 31.838 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 5.974 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 20.065 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C) y (iv) 853 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 64% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 36% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 72,08% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 27,92% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

²¹ Las 31.705 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 32, Invalidez 3, Sobrevivientes 4, Vejez 52 y Recursos 31.614. Así, el total de 58.730 recursos pendientes es resultado de la suma de 27.116 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 31.614 antes explicados.

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 28 de febrero de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	535	163	10.293	1080	6	12.077	37,93%
1 mes	617	126	10.092	466	10	11.311	35,53%
2 meses	239	80	3.797	155	9	4.280	13,44%
3 meses	31	133	764	67	1	996	3,13%
4 meses	26	94	547	38		705	2,21%
5 meses	28	107	473	42	1	651	2,04%
6 meses	7	78	329	11		425	1,33%
7 meses	11	69	289	11		380	1,19%
8 meses	6	30	169	6	1	212	0,67%
9 meses	9	9	166	6	1	191	0,60%
10 meses	7	5	210	4		226	0,71%
11 meses	12	3	140	3		158	0,50%
12 meses		2	111			113	0,35%
13 meses	1	1	58			60	0,19%
14 meses		5	20			25	0,08%
15 meses		3	13			16	0,05%
16 meses	1	1	2			4	0,01%
17 meses			5			5	0,02%
18 meses			1			1	0,00%
20 meses		1				1	0,00%
25 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	995	748	17.186	809	23	19.761	62,07%
Total	1.530	911	27.479	1.889	29	31.838	100%
% total	4,81%	2,86%	86,31%	5,93%	0,09%	100%	

Panel B. Contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²²

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término							0,00%
1 mes	1	14	113	3		131	2,19%
2 meses	2	3	196	3		204	3,41%
3 meses	14	5	426	1	1	447	7,48%
4 meses	21	3	426	5	1	456	7,63%
5 meses	13	10	552	3	1	579	9,69%
6 meses	19	2	415	3		439	7,35%
7 meses	9	6	438	16		469	7,85%
8 meses	9	15	302	7	1	334	5,59%
9 meses	9	36	394	7		446	7,47%
10 meses	9	42	372	7		430	7,20%
11 meses	9	13	400	2		424	7,10%
12 meses	9	14	317	2		342	5,72%
13 meses	6	7	317			330	5,52%
14 meses	7	6	236			249	4,17%
15 meses	10	2	210			222	3,72%
16 meses	4	3	96			103	1,72%
17 meses	6	2	158	1		167	2,80%
18 meses		2	34			36	0,60%
19 meses			28			28	0,47%
20 meses		1	48			49	0,82%
21 meses		2	16			18	0,30%
22 meses	1	2	22			25	0,42%
23 meses			26			26	0,44%
24 meses		1	14			15	0,25%
25 meses			3			3	0,05%
26 meses			2			2	0,03%
Total vencidos	158	191	5.561	60	4	5.974	100%
Total	158	191	5.561	60	4	5.974	100%
% total	2,64%	3,20%	93,09%	1,00%	0,07%	100%	

²² 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	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término	152	1.373	4.704	395	364	6.988	34,83%
1 mes	125	1.094	2.486	182	379	4.266	21,26%
2 meses	36	1031	711	97	312	2.187	10,90%
3 meses	15	1500	272	120	21	1.928	9,61%
4 meses	4	1034	159	96	14	1.307	6,51%
5 meses	3	1109	142	160	8	1.422	7,09%
6 meses	3	544	76	6	13	642	3,20%
7 meses	8	380	115	10	15	528	2,63%
8 meses	7	123	98	18	12	258	1,29%
9 meses	5	110	105	3	5	228	1,14%
10 meses	2	39	66	1	2	110	0,55%
11 meses	1	37	49			87	0,43%
12 meses	2	29	12			43	0,21%
13 meses		16	8			24	0,12%
14 meses		13	2			15	0,07%
15 meses		21	1			22	0,11%
16 meses		3				3	0,01%
17 meses		1				1	0,00%
19 meses		2				2	0,01%
20 meses		1				1	0,00%
21 meses		1				1	0,00%
22 meses		1				1	0,00%
25 meses		1				1	0,00%
Total vencidos	211	7090	4302	693	781	13.077	65,17%
Total	363	8.463	9.006	1.088	1.145	20.065	100%
% total	1,81%	42,18%	44,88%	5,42%	5,71%	100%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²³

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		1				1	0,12%
1 mes	1	32	8			41	4,81%
2 meses		10	16			26	3,05%
3 meses	2	9	25	1	4	41	4,81%
4 meses		16	15		3	34	3,99%
5 meses	3	22	11	1		37	4,34%
6 meses	2	49	19	1	1	72	8,44%
7 meses	1	51	32	3	1	88	10,32%
8 meses	1	51	15		3	70	8,21%
9 meses	1	73	21	1	2	98	11,49%
10 meses		60	38			98	11,49%
11 meses	1	44	11			56	6,57%
12 meses		36	20			56	6,57%
13 meses		27	7			34	3,99%
14 meses	1	16	21			38	4,45%
15 meses		14	7			21	2,46%
16 meses		3	5			8	0,94%
17 meses	1	7	3			11	1,29%
18 meses		4	2			6	0,70%
19 meses		2	2			4	0,47%
20 meses		2	3			5	0,59%
21 meses			1			1	0,12%
22 meses		2	1			3	0,35%
23 meses		1	1			2	0,23%
24 meses		1				1	0,12%
25 meses			1			1	0,12%
Total vencidos	14	532	285	7	14	852	99,88%
Total	14	533	285	7	14	853	100%
% total	1,64%	62,49%	33,41%	0,82%	1,64%	100 %	

²³ 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 IP18 e IP19 correspondientes a los meses de diciembre de 2014, enero de 2015 y febrero de 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Al respecto, es importante señalar que como se informó en los IP 17 y 18, la entidad asignó 150 analistas para dar respuesta a los recursos de reposición en subsidio de apelación, lo que conllevó a un aumento de las solicitudes vencidas pasando de 72.478 en el mes de diciembre a 80.653 en el mes de enero del presente año. Ahora bien, en febrero de 2015 se presentó una disminución en las solicitudes de reconocimiento vencidas debido al aumento en la productividad respecto a los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015, y por la producción de 5.888 casos mediante proceso automático que se encontraban fuera de término. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 28 de febrero de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	dic-14	ene-15	feb-15
Solicitudes pensionales	55.607	59.811	54.319
Reconocimiento de Prestaciones	18.909	20.527	17.019
Pensión de invalidez	2642	2960	2927
Pensión de sobrevivientes	8.602	7.383	7.384
Pensión de Vejez	7.665	10.184	6.708
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	36.698	39.284	37.300
Pensión de invalidez	1151	1344	1381
Pensión de sobrevivientes	8.508	8.835	8.565
Pensión de Vejez	27.039	29.105	27.354
Otras solicitudes	16.871	20.842	17.440
Otras solicitudes	14.022	17.255	15.039
Auxilios funerarios	7.007	8281	9.310
Indemnizaciones	7.015	8974	5.729
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	2.849	3.587	2.401
Auxilios funerarios	474	682	822
Indemnizaciones	2.375	2.905	1.579
Total	72.478	80.653	71.759

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁴

Tipo de Solicitud	dic-14	ene-15	feb-15
Solicitudes pensionales	14.628	14.964	12.434
Pensión de invalidez	289	293	225
Pensión de sobrevivientes	7.604	7.896	7.622
Pensión de Vejez	6.735	6.775	4.587
Otras solicitudes	1.475	1.872	1.495
Auxilios funerarios	455	657	795
Indemnizaciones	1.020	1.215	700
Total	16.103	16.836	13.929

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 28 de febrero de 2015**

Estado	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		5	5
Decididos con posterioridad al 28/02/2015		3	3
Falta Documentos		118	118
Grupo Sentencias	2	1.079	1.081
Total	2	1.205	1.207

Al corte del 28 de febrero de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 1.207 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 1.205 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. Decididos con posterioridad al 28 de febrero de 2015: Corresponde a los casos decididos hasta el 4 de marzo de 2015.
3. Falta Documentos: Los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes, los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
4. Grupo Sentencias: Son casos en los que se pide el cumplimiento de una sentencia que no ha sido entregada a Colpensiones, por lo tanto estos casos solo se podrán decidir cuando

²⁴ Los 13.929 recursos vencidos que se presentan en este cuadro corresponden a aquellos que la primera decisión fue negada. Ver Capítulo 2.3 – Cuadro 9 – Panel B.

la Gerencia de Defensa Judicial entregó 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 gestionando 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 y en el capítulo 5 se presenta la información de los 11.073 expedientes de sentencias con respuesta parcial, que corresponden a casos que se encuentran en la aplicación de los protocolos establecidos para este tipo de trámites.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 28 de febrero de 2015 se ha dado respuesta completa a 262 casos y 484 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 28 de febrero de 2015²⁵

Grupos por prioridad	Decididos dic-14	Decididos ene-15	Decididos feb-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	7	0	0	14	21
Grupo 1 Mayor A 74	15	3	1	30	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	33	2	0	53	88
Grupo 1 Sin Información	6	0	0	10	16

²⁵ Respecto a las cifras presentadas en este cuadro en el IP19, se efectuó un ajuste en la distribución entre los grupos y fechas para corregir un error involuntario.

Grupos por prioridad	Decididos dic-14	Decididos ene-15	Decididos feb-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1 Sobrevivientes	12	2	1	46	61
Grupo 1 Subsidiado	9	0	1	11	21
Subtotal Grupo 1	82	7	3	164	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	7	2	1	19	29
Grupo 2 Sobrevivientes	9	2	2	25	38
Subtotal Grupo 2	16	4	3	44	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	13	2	4	31	50
Grupo 3 Sobrevivientes	11	2	3	27	43
Subtotal Grupo 3	24	4	7	58	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	76	2	11	171	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	8	0	0	7	15
Grupo 4 Indemnizaciones	15	0	0	40	55
Subtotal Grupo 4	99	2	11	218	330
Total	221	17	24	484	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de febrero la entidad concentró sus esfuerzos en atender los trámites correspondientes a: (i) acciones de tutela, (ii) cumplimiento de sentencias, (iii) apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, (iv) solicitudes del día a día de Colpensiones, (v) casos de reprocesos y requerimientos de los entes de control. El total de solicitudes resueltas por cada uno de estos trámites ascendió a 59.872 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	5.678
Sentencias	5.389
Apelaciones	11.988
Día a día	35.613
Reprocesos y entes de control	1.204
Total	59.872

Los resultados obtenidos durante el mes de febrero, representan los siguientes avances:

- a. Disminución de número de casos pendientes y número de casos vencidos de solicitudes del día a día. Al cerrar el mes de febrero se disminuyeron tanto los casos pendientes como los vencidos. A 28 de febrero, Colpensiones cuenta con 138.635 casos pendientes de decisión del día a día, de los cuales 71.759 casos se encuentran vencidos, mostrando un avance importante en comparación con los resultados presentados en los meses anteriores. (Enero 2015: 151.099 pendientes de decisión de los cuales 80.653 se encontraban vencidos y Diciembre: 147.788 pendientes de decisión de los cuales 72.478 se encontraban vencidos).

Cabe señalar que en febrero de 2015, gracias a los esfuerzos efectuados por Colpensiones, se logró disminuir los casos vencidos, aun cuando se presentan las situaciones que se explican a continuación:

- Cada mes se deben incluir en el inventario de casos pendientes, tanto aquellos que tienen vencimiento en el mes anterior al reporte como los que se radican en la entidad durante el mes anterior.
 - Igualmente, las apelaciones subsidiarias no se encuentran incluidas en el reporte de casos radicados y pendientes por cuanto dependen de si la petición original es o no concedida en la primera instancia o en el recurso de reposición.
 - Las acciones de tutela pueden corresponder a casos que no se encontraban pendientes de decidir en la entidad y que deben ser estudiados para su respectiva atención.
 - Los casos provenientes de organismos de control y reprocesos, pueden corresponder a decisiones ya tomadas que requieren que se vuelvan a analizar y estudiar. En estos casos, aunque la entidad los procesa (horas – hombre) puede ser que no corresponda a solicitudes que se encontrarán pendientes de resolver.
- b. Atención de las acciones de tutela que se recibieron durante el mes de febrero respecto de las cuales la entidad cuenta con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando es del caso) que permite que se le dé respuesta. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría.
- c. Disminución del saldo de recursos de apelación subsidiarios a una reposición. Los resultados obtenidos se reflejan también en el número de apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición atendidas en el mes de febrero, el cual fue de 11.988 como se muestra en el Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Gracias a las medidas adoptadas por la entidad, relativas a asignar un grupo de 150 personas a la atención para este tema, se ha logrado que este saldo pendiente disminuya, pasando de 61.000 casos en el mes de diciembre²⁶ a 32.677 casos. Si se tiene en cuenta que 3.643 casos se encuentran en término para su respuesta, el porcentaje de avance a la fecha es del 57% con respecto al saldo pendiente al mes de diciembre.

²⁶ Ver IP17, sección 2.4, página 34.

- d. En materia de cumplimiento de sentencias, Colpensiones informó en el IP19²⁷ que procedería a asignar y atender las sentencias según la clasificación realizada por la entidad, aplicando los mismos principios establecidos en el Auto 110 de la H. Corte para la repesa entregada por el ISS. A continuación se muestra el resultado que arroja dicha clasificación:

**Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sentencias pendientes por Grupos
Mes de febrero de 2015**

Grupo	Cantidad
Tutelas*	1.454
Grupo 1	3.946
Grupo 2	150
Grupo 3	84
Grupo 4	12.724
Grupo Auxilios Funerarios	44
Grupo Indemnizados	281
En clasificación	2.560
Total ordinarios	21.243
Ejecutivos	2.852
Total general	24.095

*Dato variable sujeto a las tutelas que se radican en la entidad, de la disponibilidad del texto de la sentencia o del estudio de seguridad.

Colpensiones informa a la H. Corte que a partir de este informe presentará el seguimiento hecho a los procesos ejecutivos pendientes por cumplir, los cuales con corte a 28 de febrero, ascienden a 2.852.

Con respecto al avance, durante el mes de febrero de 2015 se dio cumplimiento a 5.389 sentencias.

Bajo este escenario, durante el mes de marzo, el modelo de decisión hará énfasis en resolver los siguientes temas:

- Atención de tutelas. La totalidad de las que sean recibidas en la entidad en sus diferentes instancias (Tutela, Sanción y Desacato) siempre y cuando resulte posible su atención en razón a la identificación de la pretensión, datos del solicitante y disponibilidad de la sentencia cuando se trate de procesos judiciales.
- Requerimientos de los organismos de control. Colpensiones debe atender los requerimientos que son recibidos a través de los organismos de vigilancia y control, sin dar aplicación a criterios de prelación como los de nómina y no nómina, antigüedad, entre otros. Más aun, en muchos casos se solicita el cumplimiento de casos que se encuentran en término o de muy reciente vencimiento.

²⁷ Ver IP19 sección 5.4. página 72.

- Cumplimiento de sentencias. Se atenderán de conformidad con los grupos de decisión dando prioridad a las tutelas, procesos ejecutivos y parte del Grupo 1. Igualmente, se debe aclarar que el orden de prelación para atender las sentencias se ve modificado de acuerdo a las acciones de tutela, por cuanto como se ha explicado en el Documento por medio del cual se solicitan unas medidas y órdenes a la Sala Novena de Revisión dentro del proceso radicado No. T-3287521²⁸, los analistas designados para la atención y cumplimiento de sentencias son un grupo previamente establecido, que por razones de prevención de riesgos no se considera conveniente aumentar. En tal sentido, la atención de tutelas cuya pretensión es el cumplimiento de sentencias, desplaza y afecta el orden prelación señalado.
- Casos de sobrevivientes que no contaban con la documentación completa: Como se informó en el IP18²⁹, para algunas solicitudes de sobrevivientes fue necesario el envío de comunicación solicitando documentación necesaria para poder tomar una decisión de fondo. Dado que en estos casos, se ha garantizado el debido proceso, en tanto se han solicitado los documentos para adoptar la decisión y ha transcurrido un lapso que permitió a los ciudadanos adjuntar las pruebas solicitadas, estos pasarán a la línea de decisión y se procederá a su estudio y respectiva decisión.
- Solicitudes del día a día. Aquellas que tengan un vencimiento mayor a 4 meses con el fin que en el RPM no existan solicitudes pendientes de atender con un vencimiento anterior al mes de noviembre de 2014, siempre y cuando se cuente con la documentación requerida.
- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición. Se dará prioridad a (i) los solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y cuyo recurso no tenga un vencimiento mayor a 3 meses y (ii) los solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados cuyo vencimiento sea superior o igual a 9 meses.

Con estas acciones la entidad sigue en la vía de dar respuesta en los tiempos establecidos por ley a todas aquellas solicitudes de reconocimiento que han sido radicadas por los ciudadanos, y muestra el compromiso de poner al día el Régimen de Prima Media, para lo cual, como se ha explicado en múltiples ocasiones, es fundamental el apoyo de la H. Corte en los términos solicitados por Colpensiones y que fueron reiterados en el IP19.³⁰

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. Sobre el tema, se presentan las cifras acumuladas y el comportamiento de los últimos tres meses, desagregando la gestión realizada por cada una de las entradas de las solicitudes de corrección.

²⁸ Ver Documento por medio del cual se solicitan unas medidas y órdenes a la Sala Novena de Revisión dentro del proceso radicado No. T-3287521 sección 2.2. página 18

²⁹ Ver IP18, sección 2.4, página 34.

³⁰ Ver IP19, Sección 2.4, páginas 30 - 36.

Son clasificadas como internas y externas las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones. 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 aquellas que realizan los ciudadanos por diferentes canales: (i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; (ii) PQRS; (iii) Tutelas; y (iv) Correspondencia.

Las cifras reportadas consolidan toda la gestión de la entidad en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de las operaciones hasta el 28 de febrero 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.

Al corte del 28 de febrero de 2015, se ha recibido un total de 1.917.046 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 70.911 en lo corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.854.871 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 62.175 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97% (ver Capítulo 2.5 - Cuadro 1).

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el estado de las solicitudes de corrección de historia laboral, indicando el comportamiento mes a mes del ingreso, de la atención y de las solicitudes pendientes por atender (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral Corte a 28 de febrero 2015

	Acumulado a nov -14	% acumulado a nov -14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15	feb-15	% feb-15
Solicitudes Internas de trámites asociados a CHL								
Para trámites de reconocimiento repesa ISS		13%		12%		12%		12%
Entregadas por el ISS en el mes	223.239		0		0		0	
Total recibidas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Decididas durante el mes	223.239		0		0		0	
Total decididas del ISS	223.239		223.239		223.239		223.239	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Para trámites de reconocimiento Colpensiones		20%		19%		19%		20%
Nuevas Radicaciones en el mes	338.609		4.070		14.090		26.324	
Total radicadas	338.609		342.679		356.769		383.093	
Decididas durante el mes	310.727		4.789		25.272		8.791	

	Acumulado a nov -14	% acumulado a nov -14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15	feb-15	% feb-15
Total decididas	310.727		315.516		340.788		349.579	
Pendiente por decidir al corte	27.882		27.163		15.981		33.514	
Para trámites de BEPS		20%		24%		24%		23%
Nuevas Radicaciones en el mes	335.063		107.393		143		142	
Total radicadas	335.063		442.456		442.599		442.741	
Decididas durante el mes	322.094		118.515		180		205	
Total decididas	322.094		440.609		440.789		440.994	
Pendientes por decidir al corte	12.969		1.847		1.810		1.747	
Solicitudes externas radicadas por los ciudadanos								
Solicitudes radicadas en el ISS		12%		11%		11%		10%
Entregadas por el ISS en el mes	197.927		0		0		0	
Total recibidas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Decididas durante el mes	197.927		0		0		0	
Total decididas del ISS	197.927		197.927		197.927		197.927	
Pendientes por decidir al corte	0		0		0		0	
Trámites de CHL radicados en Colpensiones		31%		29%		30%		30%
Nuevas Radicaciones en el mes	532.153		12.252		13.967		10.651	
Total radicadas	532.153		544.405		558.372		569.023	
Decididas durante el mes	495.313		20.999		15.722		15.286	
Total decididas	495.313		516.312		532.034		547.320	
Pendientes por decidir al corte	36.840		28.093		26.338		21.703	
PQRS		3%		3%		3%		3%
Nuevas Radicaciones en el mes	44.328		3.289		1.664		1.503	
Total radicadas	44.328		47.617		49.281		50.784	
Decididas durante el mes	40.373		3.378		2.264		1.493	
Total decididas	40.373		43.751		46.015		47.508	
Pendientes por decidir al corte	3.955		3.866		3.266		3.276	
Tutelas		2%		1%		2%		2%
Nuevas Radicaciones en el mes	26.876		665		622		862	
Total radicadas	26.876		27.541		28.163		29.025	
Decididas durante el mes	26.857		676		619		863	
Total decididas	26.857		27.533		28.152		29.015	
Pendientes por decidir al corte	19		8		11		10	
Correspondencia		1%		1%		1%		1%
Nuevas Radicaciones en el mes	19.830		441		418		525	

	Acumulado a nov -14	% acumulado a nov -14	dic-14	% dic-14	ene-15	% ene-15	feb-15	% feb-15
Total radicadas	19.830		20.271		20.689		21.214	
Decididas durante el mes	16.164		1.073		1.585		467	
Total decididas	16.164		17.237		18.822		19.289	
Pendientes por decidir al corte	3.666		3.034		1.867		1.925	
Total Mensual		100%		100%		100%		100%
Recibidas en el mes	1.718.025		128.110		30.904		40.007	
Total acumulado solicitudes recibidas	1.718.025		1.846.135		1.877.039		1.917.046	
Decididas durante el mes	1.632.694		149.430		45.642		27.105	
Total acumulado solicitudes decididas	1.632.694		1.782.124		1.827.766		1.854.871	
Total acumulado pendientes por decidir	85.331		64.011		49.273		62.175	

Como se refleja en el cuadro anterior, en el mes de febrero de 2015 fueron corregidas 27.105 historias laborales a saber: (i) 8.791 solicitudes de la Gerencia Nacional de Reconocimiento para decisiones prestacionales; (ii) 15.286 trámites de CHL radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; y (iii) 3.028 relacionados con otros trámites discriminados de la siguiente forma: BEPS (205), PQRS (1.493), Tutelas (863) y por Correspondencia (467) casos.

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

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

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

En algunas 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 28 de febrero de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 383.093 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 349.579 para un cumplimiento del 91%. En el mes de febrero de 2015 fueron recibidas 26.324, atendidas 8.791 y continúan en trámite 33.514.

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 442.741

solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 440.994, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.6%. Para el mes de febrero de 2015 fueron entregados 142 casos y atendidos 205, y queda un saldo por atender de 1.747. Se solucionaron más casos que lo recibidos en el mes porque en el mes anterior quedó un saldo 1.810 casos.

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.

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 569.023 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 547.320, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de febrero de 2015 fueron radicados 10.651 trámites, se atendieron 15.286, y quedó un saldo por resolver de 21.703 casos. Al igual que en los casos anteriores, la producción fue mayor en tanto al corte del mes anterior había quedado un saldo por atender de 26.338 solicitudes.

En el cuadro siguiente se presenta el detalle de los trámites radicados que se encuentran fuera de término por su respectivo mes de vencimiento, para los cuales la Gerencia dará mayor celeridad en el mes de marzo de 2015 (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2).

Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 28 de febrero de 2015

Mes de vencimiento	Trámites
1 mes	6.978
2 meses	3.410
3 meses	4.029
4 meses	2.283
5 meses	2907
6 meses	1097
7 meses	507
8 meses	380
9 meses	41
10 meses	71
Total	21.703

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 50.784 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 47.508, alcanzando un nivel de respuesta del

94%. Para el mes de febrero se recibieron 1.503 solicitudes, fueron resueltas 1.493 y se encuentran en trámite 3.276.

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 29.025 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 29.015 logrando un nivel de cumplimiento del 99.9%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes del informe se recibieron 862 solicitudes y se gestionaron 863, quedando 10 casos por resolver.

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

En lo corrido de la operación se han radicado 21.214 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 19.829, alcanzando un cumplimiento del 91%. En el mes de febrero se recibieron 525 casos, se solucionaron 467 solicitudes y queda un saldo de 1.925 requerimientos por gestionar.

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 enero de 2014 ascendía a 756.299 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Motivo por el cual desde el mes de enero del año anterior, se ha realizado seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha venido realizando el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

En el Cuadro 3 se observa que entre enero de 2014 y febrero de 2015, se han presentado 67.431 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 729.961 solicitudes atendidas hasta el 31 de enero de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 90.76% se ha solucionado en debida forma y el 9.24% ha requerido de una corrección individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5– Cuadro 3).

Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por segunda vez - Enero de 2014 a Febrero de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado ene-14 a ago-14	41.989
sep-14	3.483
oct-14	5.966
nov-14	4.145
dic-14	3.877
ene-15	4.478
feb-15	3.493
Total	67.431

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 febrero se desarrollaron nuevas implementaciones en la plataforma tecnológica del centro de datos las cuales estuvieron orientadas al aprovisionamiento de los ambientes de cómputo necesarios para desarrollar diversos procesos de producción. Las actividades realizadas fueron:

1. Configuración y entrega de la infraestructura tecnológica para el procesamiento masivo de extractos de Historia Laboral.
2. Configuración y entrega de la infraestructura tecnológica para la generación de archivos de recaudo recibidos durante el año 2014 de los aportantes. Esta información fue requerida para reportar a la DIAN.
3. Configuración y entrega de la infraestructura tecnológica para dar soporte al proyecto de Tablas de Retención Documental.

Por otra parte, como se indicó en el IP19³¹, se continuó con el desarrollo del proyecto de actualización y mejoramiento de la plataforma tecnológica del servicio de virtualización de escritorios y aplicaciones, con el objetivo de mejorar la operación de Colpensiones.

Dentro de la primera fase de este proyecto, y atendiendo a la necesidad de Colpensiones de contar con un desempeño adecuado del servicio de escritorios y aplicaciones virtualizadas, se realizó la ampliación de la capacidad de cómputo, lo que permitió mejorar la experiencia de usuario en dicha plataforma.

Igualmente, continua en ejecución el plan de mejoramiento en la estrategia de replicación entre los centros de datos Principal y Alternativo de Colpensiones para las bases de datos Sybase, en las cuales reposa la información misional de la entidad. El objetivo de este plan es mejorar la replicación en tiempo real de las transacciones procesadas en la base de datos, optimizando la integridad y disponibilidad de los datos en caso de activación del Plan de Recuperación ante Desastres.

3.2. Infraestructura física

Previa verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, con respecto a la información presentada en el mes de febrero del año 2015 en el IP19³². De acuerdo a lo anterior, se confirma que la infraestructura utilizada actualmente, tiene contrato de arrendamiento, con vigencia hasta el 30 de junio de 2015, en las siguientes ubicaciones:

- Carrera 30 No. 73 – 36

³¹ Ver IP19, sección 3.1, página 43.

³² Ver IP19, Sección 3.2, página 44.

Adicionalmente, la sede ubicada en la Carrera 7 No. 74 – 21, piso 2, Edificio Seguros Aurora, en la ciudad de Bogotá, tiene contrato de arrendamiento hasta el 31 de diciembre de 2016.

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³³, 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 1.380 a 1.530³⁴ en el mes de diciembre de 2014 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora³⁵ 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 1.530 trabajadores en misión para el mes de febrero de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión en el mes de febrero 2015

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	446	54	89%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	318	2	99%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	54	6	90%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	457	43	91%
Auto 259 de 2014*	150	140	10	93%
Total General	1.530	1.415	115	92%

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2015

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

³³ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³⁴ El día 11 de diciembre de 2014 se inició la ejecución del Contrato No. 119 de 2014 celebrado con la misma Empresa de Servicios Temporales, 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”

³⁵ Sesión de 30 de Octubre de 2014.

De los 1.530 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.415, presentando un porcentaje de contratación de 92%. 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 318 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 457 cargos representando un porcentaje de contratación del 91%.

Los 150 cupos autorizados por la Junta Directiva en el mes de octubre de 2014, para dar cumplimiento al Auto 259 de 2014, éstos presentan un porcentaje de contratación de 93%, es decir, 140 cargos provistos.

El cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de febrero 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- Febrero 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	880	829	51	94%
Gerencia Nacional de Nómina	106	106	0	100%
Gerencia Nacional de Operaciones	171	150	21	88%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	165	143	22	87%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	27	0	100%
Total General	1.349	1.255	94	93%

Fecha de corte: 28 de Febrero 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 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 93%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de febrero de 2015 se presentaron, generando el estado de provisión y vacancias para las áreas en estudio.

La Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presenta el 100% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de febrero.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 88%, con 150 cupos provistos. De los 21 cupos vacantes se espera que 3 trabajadores en misión ingresen la primera semana del mes de marzo de 2015, 3 trabajadores en misión durante la segunda semana del mismo mes, y los 15 cupos restantes se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 87% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 143 trabajadores en misión. En el mes de febrero se aumentó el cupo total de trabajadores en misión para esta dependencia en 14, llegando a un total 165 cupos que se dispusieron de los cupos asignados al despacho de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. Del estado de los 22 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que 1 trabajador en misión ingrese la primera semana de marzo, 11 ingresen durante la segunda semana de marzo y los 10 trabajadores en misión restantes, surtan los trámites de contratación entre la tercera y cuarta semana de marzo de 2015.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 94% (829 cupos provistos) observándose un avance importante en la consecución de personal en misión. Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de Febrero de 2015 presenta el 100% de cupos provistos, esto es 106.

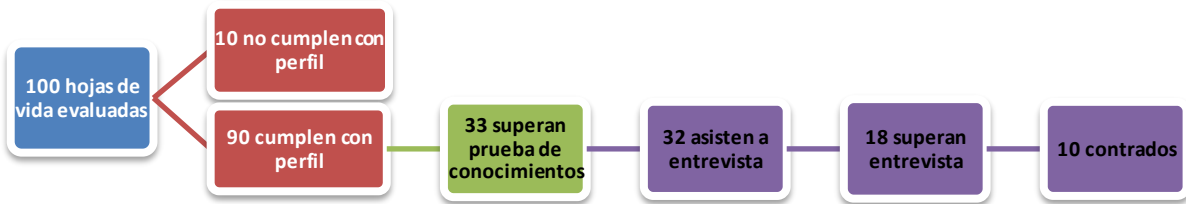
De los 51 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, se espera ingresen 18 trabajadores en misión la primera semana de marzo. Las 33 vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

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 febrero:

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

Para el mes de febrero 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 de prueba de conocimientos, la aplicación de pruebas psicotécnicas, y la entrevista realizada por parte de Colpensiones, los resultados de la gestión se presentan en el gráfico 1 (Ver Capítulo 3.3 – Gráfico 1).

Capítulo 3.3 – Gráfico 1. Gestión de la Empresa de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Febrero 2015



Fecha de corte: 28 de Febrero de 2015

De las 100 hojas de vida reclutadas durante el mes de febrero de 2015 cumplieron con el perfil requerido 90, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 32 y, de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 10 trabajadores en misión. La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados, se da ya que 8 personas no lograron culminar el proceso de contratación en el mes de febrero y se surtirán por lo tanto, en el mes de marzo de 2015.

La Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A continúa en su labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”

Dando continuidad al Semillero, y en cumplimiento del Auto 259 de 2014 de la H. Corte, durante el mes de febrero de 2015 se adelantaron las acciones que se enuncian a continuación, necesarias para la ejecución del entrenamiento a candidatos en los programas de formación objeto de diferentes semilleros, así:

A. Desarrollo del Segundo Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica

El 17 de febrero se dio inicio al segundo semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”. Dicho programa se realizó con 43 profesionales de derecho, 29 graduados y 14 con terminación de materias, provenientes de varias universidades tal como se muestra en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Participantes del Semillero

Universidad	No. Participantes
Universidad Santo Tomas	19
Universidad Libre	9
Universidad Católica de Colombia	5
Universidad Autónoma de Colombia	2
Universidad Cooperativa de Colombia	2
Uniagraria	1
Universidad de Pamplona	1
Universidad Javeriana	1
Universidad Los Libertadores	1
Universidad Militar Nueva Granada	1
Universidad San Martín	1
Total	43

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2015

El programa fue rediseñado con lo que, a las temáticas impartidas en la primera experiencia del Semillero, se adicionaron 4 talleres prácticos para los riesgos y temas más relevantes en el reconocimiento de prestaciones económicas como son vejez, invalidez, sobrevivientes y cumplimiento de sentencias, cuya duración es de 4 horas cada uno y cuyo propósito se centra en permitir a los profesionales entrenarse aplicando en tiempo real la normatividad y los aspectos teóricos para un ejercicio profesional más efectivo frente a las funciones que eventualmente tendrán que desempeñar. Dentro de los objetivos más relevantes en el diseño de los talleres prácticos se encuentran:

- Afianzar en la práctica los conocimientos teóricos que sobre el Régimen de Prima Media con prestación definida y posiciones institucionales de Colpensiones transmitió la Gerencia Nacional de Doctrina a lo largo del semillero del Régimen de Prima Media.
- Familiarizar a los integrantes del semillero con la dinámica y la temática de los expedientes administrativos de cada riesgo de prestación económica: invalidez, vejez, sobrevivientes o cumplimiento a cumplimiento a fallos, los documentos y medios de prueba idóneas suficientes para adoptar una decisión de fondo acertada.
- Identificar la información contenida en cada documento probatorio respecto a cada tipo de riesgo, como por ejemplo, identificar en el riesgo de invalidez el dictamen de pérdida de capacidad laboral su información, y la importancia del mismo para adoptar una decisión administrativa como la fecha de estructuración, fecha de notificación del dictamen, ejecutoria, entre otros.

En el cuadro 4, presentado a continuación, se enuncian los principales módulos y temáticas que hacen parte de la malla curricular establecida para la segunda edición del semillero “Programa de

Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Malla Curricular del Programa Semillero

Módulo	Temática	Contenidos	Actividad Experiencial de Aprendizaje
Talento Humano	Bienvenida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palabras de la Vicepresidente de Talento Humano 2. Justificación, objetivos y retos del semillero 3. Presentación de la agenda del evento 	N/A
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia / antecedentes 2. Marco normativo 3. Pensiones 4. Salud 5. Riesgos laborales 6. Servicios sociales complementarios 	Cuadro comparativo de los beneficios de cada componente de la seguridad social en Colombia
Seguridad Social	Sistema Pensional en Colombia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia / antecedentes 2. Marco normativo 3. RPM 4. RAIS 5. Estado actual del sistema pensional 	Actividad de identificación de las diferencias entre el RPM y el RAIS
Seguridad Social	Introducción al Régimen de Prima Media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia / antecedentes 2. Marco normativo 3. Aplicabilidad de la norma 4. Objetivos poblacionales 	N/A
Seguridad Social	Introducción a los Beneficios Económicos Periódicos-BEPS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia / antecedentes 2. Marco normativo 3. Características <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Que son los BEPS 3.2 Población objetivo 3.3 Proceso de vinculación 3.4 Incentivos 3.5 Destinaciones 3.6 Coexistencias <ol style="list-style-type: none"> 3.6.1 SGP 3.6.2 Colombia Mayor 3.7 Modelo de servicio 	Análisis de casos prácticos enfocados a vinculación, incentivos, coexistencia y destinación.
Seguridad Social	Responsabilidad Social	Charla por parte del Vicepresidente Jurídico	
Doctrina	Pensión de Vejez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción a la ley 100/93 2. Régimen de transición 	Taller

Módulo	Temática	Contenidos	Actividad Experiencial de Aprendizaje
		3. Duración del régimen de transición 3.1 Acto legislativo 01/2005 4. Régimen pensional público general 5. Régimen pensional privado general 6. Regímenes pensionales públicos especiales 7. Pensiones especiales de vejez 7.1 Ley 797/2003	
Doctrina	Pensiones especiales de Vejez por alto riesgo	1. Recuento histórico y normativo 2. Requisitos pensión 3. Liquidación pensión 4. Régimen de transición 5. Regímenes pensionales públicos y privados 6. DAS 7. INPEC 8. CTI	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Pensiones Conmutadas	1. Concepto 2. Características 3. Clases de conmutación 4. Forma en reconocimiento en RPM	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Pensiones Compartidas	1. Concepto 2. Características 3. Reglas 4. Decreto 4937/2009	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Pensión de Invalidez	1. Antecedentes 2. Características 3. Marco normativo 4. Requisitos 5. Tránsito legislativo 6. Condición más beneficiadora 7. Enfermedades degenerativas 8. Víctimas de la violación	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Pensión Sobrevivientes	1. Antecedentes 2. Características 3. Marco normativo 4. Requisitos	N/A

Módulo	Temática	Contenidos	Actividad Experiencial de Aprendizaje
		5. Transito legislativo	
		6. Condición más beneficiadora	
		7. Beneficiarios	
RPM Colpensiones-Doctrina	Pensión Familiar	1. Concepto 2. Módulo 3. Requisitos 4. Beneficiarios	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Traslado de Fondos	Reglas de traslado y regímenes	
RPM Colpensiones-Doctrina	Circulares 08 y 09	1. Elaboración acto administrativo 2. Lineamientos básicos	N/A
RPM Colpensiones-Doctrina	Convenios Internacionales	1. Colombia/ Chile 2. Colombia/ España	
Defensa Judicial	Tutelas	1. Autos dictados por la corte constitucional dirigidos a la atención de los casos de Colpensiones 1.1 Órdenes para Colpensiones 1.2 Protecciones en la entidad 2. Tipología de solicitudes presentadas vía tutela por los ciudadanos 2.1 Tipos de pretensiones de tutela que reconocen prestaciones 3. Fallos extraordinarios de tutela que reconocen prestaciones	Taller casos prácticos
RPM Colpensiones	Medicina Laboral	1. Incapacidad temporal 2. Pérdida de capacidad laboral / invalidez 3. Juntas de invalidez 4. Enfermedad congénita, progresiva, catastrófica o degenerativa 5. Antecedentes 5.1 Procedimientos instancias 6. Marco normativo 6.1 Procedimiento artículo 142, Decreto 019/2012 6.2 Requisitos y definiciones (IT, PCL, enfermedad, fecha de estructuraciones) 6.3 calificación PCL / invalidez (decretos 917/1999, 1507/2014)	Presentación, casos , ejemplos

Módulo	Temática	Contenidos	Actividad Experiencial de Aprendizaje
RPM Colpensiones	Liquidación de Pensiones	1. Aspectos generales	Casuística general que les permita de manera general saber cómo se liquida una pensión, tres casos ejemplos prácticos en cada tema cortos con la participación de todos los participantes
		2. Pensiones de vejez	
		3. Pensiones de invalidez	
		4. Pensiones de muerte	
		5. Régimen de transición	
		6. Régimen general	
		7. Regímenes especiales	
Seguridad Social	Nociones básicas de Cálculo Actuarial	1. ¿Qué es el cálculo actuarial?	Video introductorio
		1.1 Elementos	Actividad línea de tiempo
		1.2 Línea de tiempo	
		1.3 Grupos	
	1.4 Resultado		
	Financiación de Pensiones	2. Otros temas de interés del cálculo actuarial	Actividad grupal
		2.1 Modelos utilizados por Colpensiones	
3. Financiación de pensiones			
	3.1 Bono, título pensional o cuota parte		
	3.2 ¿Quién pone en la torta pensional?		
RPM Colpensiones	Nómina de Pensionados	1. Mapa del proceso de nómina	N/A
		2. Ingresos de reconocimiento	
		3. Ingresos manuales	
		4. Ingresos conmutados	
		5. Empos y metales preciosos	
		6. Novedades de no valor	
		7. Novedades de valor	
		8. Servidores públicos	
		9. Pensionados en el exterior	
		10. Auxilios funerario	
		11. Proceso de EPS	
		12. Reintegros pensionales	
		13. Proceso pago de nomina	
		14. Pago a terceros	
		15. Control de calidad	
Gestión de Riesgos	SARO	1. Antecedentes	Análisis de video
		2. Sistemas de administración de riesgos	
		2.1 Objetivos	

Módulo	Temática	Contenidos	Actividad Experiencial de Aprendizaje
		2.2 Beneficios	
		2.3 Sistemas del salas	
		3. Etapas de la administración del riesgo	
		4. Registro de eventos	
		5. Continuidad del negocio	
		6. Reflexión	
Gestión de Riesgos	SARLAFT	1. Introducción / contexto internacional 2. Normatividad aplicable 3. Manejo y enfoque del Sarlaft en Colpensiones 4. Etapas y elementos 5. Ejemplos prácticos de eventos de riesgo Sarlaft	Análisis de casos
Talento Humano	Taller de Trabajo en Equipo	Comunicación Flexibilidad Cooperación	Taller

De la gestión realizada para la vinculación laboral del personal entrenado en la primera edición del Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica” realizado en el mes de noviembre de 2014, en el cuadro 5 se indican los resultados acumulados para el mes de febrero de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5).

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero

Estado Actual	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Nómina	Total
Postulados	31	42	27	100
Contratados a 28/02/2015	15	30	23	68
En proceso de selección	0	1	0	1
No superan proceso de selección	14	7	2	23
Desiste del proceso	2	4	2	8

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2015

Al corte, se cuentan con 100 candidatos preseleccionados de los cuales se han contratado 68 trabajadores en misión, en su mayor parte para la Gerencia Nacional de Reconocimiento con 30, seguido para la Gerencia Nacional de Nómina con 23 y la Gerencia de Defensa Judicial con 15. De

estos candidatos no han superado el proceso de selección 23, y han desistido del proceso 8 candidatos.

De los 10 candidatos postulados para un nuevo cargo en la Gerencia Nacional de Reconocimiento, como se reportó en el informe anterior, solamente se vinculará un candidato a principios del mes de marzo de 2015.

La segunda entrega del Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media (RPM) con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica”, finalizará el próximo 3 de marzo de 2015. Por esta razón, a partir de esta fecha se iniciará el proceso de postulación de candidatos para procesos de selección de trabajadores en misión con la Empresa de Servicios Temporales para las Gerencias Nacionales de Reconocimiento y Defensa Judicial, cifras que se reportarán en el próximo informe.

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	Turno 2
	(6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	(2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	24	21
Trabajadores en Misión	300	259
Total General	324	280
% Total	54%	46%

Fecha de corte: 28 de Febrero 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 54%, mientras que los trabajadores asignados al turno 2, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., representa el 46% del total de trabajadores.

3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en misión dentro de 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 febrero (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 7).

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores en misión capacitados durante el mes de febrero 2015

Dependencia	No. Trabajadores en misión	No. Trabajadores oficiales
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	50	0
Gerencia Nacional de Nómina	26	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	5	0
Gerencia Nacional de Operaciones	8	0
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	3	2
Total General	92	2

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2015

Frente a la participación en las jornadas de socialización organizacional a los trabajadores en misión de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, de acuerdo con los ingresos presentados en el mes de febrero de 2015 y trabajadores en misión cuyos ingresos se efectuaron en los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015, en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 50 trabajadores en misión recibieron las correspondientes temáticas diseñadas para estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina 26 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial 5 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Operaciones 8 trabajadores en misión y finalmente, en la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 3 trabajadores en misión y 2 trabajadores oficiales.

Así mismo, durante el mes de febrero se organizaron dos coloquios, cuya finalidad es realizar una serie de conversatorios facilitados por expertos en temas relacionados con el Sistema General de Pensiones, especialmente en lo que tiene que ver con el Régimen de Prima Media. El primero se realizó el miércoles 11 de febrero y se denominó ADMINISTRADOR DE PENSIONES: Reconocimiento, Pago y Control, y tuvo una participación de 57 trabajadores oficiales y en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. El segundo, se realizó el viernes 20 febrero y se denominó “Compartibilidad Pensional en el Sector Público”, con una participación de 35 trabajadores oficiales y en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento.

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

En el presente informe se reportan las novedades presentadas en el mes de febrero de 2015, en relación al personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, especialmente la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

1. Solicitud de personal para el grupo interno de trabajo PQR

De acuerdo con lo mencionado en el IP19³⁶ sobre la solicitud realizada desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones área la Vicepresidencia de Talento Humano, para vincular 15 personas en misión entre estudiantes de derecho y asistentes administrativos para apoyar al grupo interno de trabajo de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR-, se reportan los siguientes avances:

- Una vez realizadas las validaciones por parte de la empresa de servicios temporales, el 13 de febrero de 2015 se surtió desde la Gerencia Nacional de Reconocimiento el proceso de entrevistas a 17 estudiantes de derecho y 10 personas aspirantes a asistentes administrativos.
- De los 27 aspirantes mencionados en el párrafo anterior, la Gerencia Nacional de Reconocimiento reportó como aptas 14 personas de las cuales el 26 de febrero se vincularon 3 asistentes II jurídicos (estudiantes de derecho).

Estas vinculaciones son temporales, mientras: (i) se adelantan los planes de contingencia en estos temas y (ii) se logra la consecución de los analistas faltantes para el proceso de reconocimiento.

2. Otros ingresos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento

En el mes de febrero, adicionales a las personas de PQR, se vincularon los días 5, 24 y 26 de febrero de 2015, 4 personas: 1 liquidador para el grupo de calidad y 3 analistas de bases de datos para el grupo de seguimiento.

Es de aclarar que estas personas no ejercen un rol directo en la línea manual de decisión de prestaciones económicas pero si constituyen un apoyo paralelo al proceso en temas como manejo de la información y apoyo en liquidación de prestaciones económicas.

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

Surtidas las validaciones previas por la Vicepresidencia de Talento Humano y la empresa de servicios temporales, la Gerencia Nacional de Reconocimiento en aras de vincular profesionales del derecho a la línea manual de decisión de prestaciones económicas realizó las siguientes entrevistas: (i) el 10 de febrero se presentaron 14 abogados de los cuales 4 son reportados como aptos, (ii) el 19 de febrero 6 entrevistas reportando como aptos 4, y (iii) el 20 de febrero 12 abogados reportando como aptos 10.

Al totalizar las cifras del párrafo inmediatamente anterior, se concluye que 32 abogados fueron entrevistados en febrero de 2015 como candidatos a profesional II en misión para la Gerencia Nacional de Reconocimiento, de los cuales resultaron aptos para proceso de contratación 18.

³⁶ Ver IP19, sección 3.3.3. página 52.

Se vincularon los días 2, 4, 9 y 24 de febrero, 10 profesionales a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones –cuya distribución se explica en el Cuadro 8 del presente capítulo. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8)

En consecuencia los ingresos en febrero de 2015 a la línea manual de decisión de prestaciones económicas son los siguientes:

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

Ingresos	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	10	Días 2, 4, 9 y 27 de feb/15	Línea manual de decisión régimen de prima media Nº 3,4 y 11

4. Implementación de turnos en el grupo interno de trabajo de calidad

Se evidenció la necesidad de optimizar la cobertura de los procesos paralelos y de apoyo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. Por tal razón, a partir del 20 de febrero de 2015 se implementaron turnos en el grupo interno de trabajo correspondiente a calidad de la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuyas actividades consisten revisar y auditar prestaciones económicas cuyo retroactivo es igual o superior a 100 salarios mínimos o la mesada es igual o superior a 8 salarios mínimos legales mensuales.

Visto lo anterior, de las 16 personas que hacen parte del grupo de calidad, la distribución es: (i) 1 (Coordinador) que se encuentra en horario normal de 7:30 am a 5:15 pm, (ii) 8 personas en horario de 6:00 am a 2:00 pm y (iii) 7 funcionarios en el horario de 2:00 a 10:00 pm, intercalando un sábado cada 15 días. Con esta política se busca dar total cobertura a las necesidades de la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

5. Finalización de contratos y ausentismo laboral

El 19 de febrero de 2015, se solicitó por parte de la Gerencia Nacional de Reconocimiento a la Vicepresidencia de Talento Humano la finalización de la relación laboral de 52 analistas en misión, pues luego de realizar seguimiento a su producción durante todo el mes de enero y la dos primeras semanas de febrero de 2015 se evidenció que la producción diaria no cumple con la requerida en la línea manual de decisión de prestaciones económicas. Esta solicitud no ha sido ejecutada y se encuentra en estudio y validación por parte del área de talento humano.

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, se reporta la renuncia voluntaria de 20 personas durante el mes de febrero, de la misma manera se presentaron 364 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, permiso sindical, entre otros. Estas novedades corresponden a 229 analistas a lo largo del mes de febrero, situación que incide negativamente en la posibilidad de

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE RECONOCIMIENTO

gestionar un aproximado de 893 casos al día, tomando como medida de producción 3,9 casos diarios por analista.

6. Semillero Régimen de Prima Media con prestación definida

En el mes de febrero de 2015, no se reportan ingresos de analistas a la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, provenientes del programa semillero del Régimen de Prima Media como se evidencia en el cuadro 9 del presente capítulo. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 9)

Sin embargo, vale mencionar que Colpensiones se encuentra en desarrollo del curso semillero con el fin de vincular personal capacitado para hacer parte de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones en marzo de 2015.

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 – Febrero 2015

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Automática	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones	Apelaciones (Manual)	Cl. 72	Normal	3	18	2	23
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº1	Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	48	11	6	65
Línea manual de decisión cumplimiento fallos Nº 2	Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	49	9	6	64
Línea manual de decisión RPM Nº 1	Apelaciones	101	6:00 AM-2:00PM	48	11	2	61
Línea manual de decisión RPM Nº 2	Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	58	14	1	73
Línea manual de decisión RPM Nº 3	Tutelas	101	6:00 AM-2:00PM	76	12	2	90
Línea manual de decisión RPM Nº 4	Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	71	8	2	81
Línea manual de decisión RPM Nº 5	Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	10	1	55
Línea manual de decisión RPM Nº 6	Reposición y solicitudes de nuevo estudio Y casos antes de control	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	50	12	2	64
Línea manual de decisión RPM Nº 7	Apelaciones	101	2:00 a 10:00PM	56	12	2	70
Línea manual de decisión RPM Nº 8	Tutelas	Cl. 72	Normal	7	2	7	16
Línea manual de decisión RPM Nº 9	Tutelas	101	Normal	46	5	2	53

Grupo Interno de Trabajo	Línea de decisión	Sede	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Línea manual de decisión RPM N° 10	Apelaciones	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	43	9	2	54
Línea manual de decisión RPM N° 11	Reposición y solicitudes de nuevo estudio	Cl. 101	2:00PM - 10:00PM	53	9	2	64
Medicina laboral 1	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	7	7
Medicina laboral 2	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	21	21
Seguimiento	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	7	7
Apoyo jurídico administrativo	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad	N/A	Cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Auditoria automático	N/A	Cl. 71	N/A	N/A	N/A	5	5
Auditoria línea de decisión manual	N/A	Cl. 71	N/A	N/A	N/A	11	11
PQR	N/A	Cl. 71	Normal	N/A	N/A	21	21
Total				652	142	138	932

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. Dicho proceso inició conforme a lo fijado el pasado mes de diciembre de 2014, después de una etapa en la que fue analizado el marco estratégico de la entidad.

El cronograma definido, detallado en el IP18³⁷, indica que actualmente se cursa la fase 3 denominada: Estudio técnico de la estructura organizacional. En ese contexto, el equipo consultor externo con el acompañamiento permanente del equipo de asesores interno designado, finalizó la recolección de información con los ejecutores de los procesos de Colpensiones y con los terceros que están involucrados en los procesos misionales.

Por su parte, durante el mes de febrero se visitaron proveedores clave para la organización como lo son: Cromasoft, Bizagi, el Call Center y CYZA. En estas visitas se identificaron los diferentes aspectos de mejora del proceso en cada una de las actividades, con base en la metodología de ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), de tal forma que fuera posible confrontar y analizar el proceso de forma integral, lo cual permite establecer las brechas existentes frente al deber ser del proceso. Este análisis permitirá hacer un estudio más profundo de los procesos e identificar en el diagnóstico aspectos que pueden ser eliminados, modificados o perfeccionados, con miras a la propuesta de nueva Cadena de Valor.

³⁷ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

Así mismo, fue presentado el AS-IS -¿Cómo estamos hoy?- de la empresa en materia de procesos, haciendo énfasis en las principales brechas de la entidad frente al direccionamiento estratégico. De esta manera, se identificaron los principales déficits en términos de estructura, planta y procesos, hallando en el modelo operativo actual los cuellos de botella y las oportunidades de mejora. Este ejercicio se convierte en un elemento fundamental para comprender los modelos de gestión definidos en la empresa para su operación.

De otro lado, fue culminado el levantamiento de información con todas las áreas de la empresa que permitió mapear la situación actual de Colpensiones a nivel de estructura. Así mismo, fueron identificados los diferentes grupos de trabajo internos, comités y mesas de trabajo; dicha estructura fue alineada a los macroprocesos y procesos mediante los cuales está orientada la organización.

Con respecto a la determinación de las cargas laborales, fueron construidos los instrumentos para el levantamiento de tales cargas, partiendo de los Manuales de Procesos que se encuentran documentados dentro del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones. Cabe agregar que dicha metodología fue construida de acuerdo con las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Es de señalar que el presidente de la entidad, junto con los vicepresidentes o jefes nacionales de cada área y equipo de asesores interno, viene visitando las diferentes sedes de Colpensiones con el objetivo de presentar formalmente el proceso de Reorganización Institucional. En estas sesiones han sido despejadas dudas directamente de los colaboradores y recibidas sugerencias para tener en cuenta durante el proceso. Se alista un buzón virtual para que todos los trabajadores tengan la oportunidad de aportar ideas y recomendaciones.

Conforme con lo anterior, el proceso de reorganización institucional se desarrolla de acuerdo con la programación definida. Tal como se mencionó el IP19³⁸, al finalizar el mes de marzo de 2015, se espera obtener el diagnóstico integral de la organización, y en el mes de mayo la propuesta de estructura y planta de personal, bajo la óptica del modelo de operación de procesos de Colpensiones revisado. No obstante, los avances del proceso seguirán siendo reportados mes a mes a la H. Corte Constitucional.

³⁸ Ver IP19, sección 3.4, página 59.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

4.1. Estado global de la identificación y atención de tutelas

El reporte que se expone en este IP acerca de la gestión de tutelas tiene características importantes:

- **Aumento significativo en la atención de tutelas con condiciones de calidad.** En mes de febrero observa un cumplimiento de fallos de tutela en un número que marca la pauta para atender estas acciones constitucionales y con calidad. El número de 7.778 tutelas atendidas en este mes puede resultar uno de los más elevados en la historia de una institución. Con esta tendencia de atención de tutelas acoplado al modelo de operación de la entidad, la estabilidad en atención de tutelas será una realidad dentro del periodo solicitado a la H. Corte por Colpensiones en el pasado mes de enero.

Es conveniente mencionar que la operación de la entidad en cuanto a la atención de acciones de tutelas durante el mes de febrero de 2015, se implementó con un esquema avanzado de trabajo interdisciplinario entre las diferentes áreas con una división efectiva de tareas, así se logró el objetivo de llegar a un punto de incremento de producción en la atención de tutelas, aspecto que va con en la dirección y el ritmo ordenado por la H. Corte de estabilizar la atención de estas acciones constitucionales

- **Se sostiene la hipótesis del incremento en el ingreso de acciones de tutela por la falta de protección constitucional.** Tal como se señaló en el oficio enviado por Colpensiones a la H. Corte el 28 de enero de 2015 (donde se solicitan nuevas órdenes y medidas para la superación del estado de cosas inconstitucional³⁹), el incremento de acciones de tutela en el mes de febrero a 6.562 puede explicarse por no existir medidas de protección de parte de la H. Corte. Como se podrá observar más adelante, este incremento es el más alto de los últimos tres meses.
- **Se incrementa el número de tutelas que no tienen posibilidad material de resolverse, mientras que se disminuyen las que si tiene posibilidad de resolver en la entidad. Para atender ese incremento se presenta un plan de acción.** El total de tutelas que están pendientes de atención hacenden a 19.269 al finalizar el mes de febrero de 2015 (Ver Cuadro 1. Capítulo 4.2.). Al restarse 9.383 tutelas, que tal como se reporta en el Capítulo 4.5, no tienen posibilidad material de resolver por no contar con los documentos necesarios y que ya la entidad se ha comunicado con los jueces o con los ciudadanos para buscar la información

³⁹ En el oficio entregado a la H. Corte el 28 de enero de 2015, se dijo lo siguiente sobre este punto: “*Gracias a las medidas y órdenes dadas por la H. Corte, se han dejado de generar más de 60 mil tutelas en los últimos 15 meses. La radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del auto 110 de 2013, y después del auto bajó a un promedio mensual de 5.600. Estas estadísticas permiten plantear la hipótesis que sin la protección de la H. Corte la judicialización de la entidad habría seguido creciendo, congestionando la rama judicial e incentivando al ciudadano a acudir a la tutela como único mecanismo para solucionar sus solicitudes. Sin la protección es de suponer que las tutelas habrían crecido por lo menos al mismo ritmo que tenían antes del auto 110 (aunque también es de suponer que habrían crecido más). Las proyecciones permiten afirmar que en el país, gracias a la protección de la H. Corte, se han dejado de generar por lo menos 60 mil tutelas.*”

(ver Capítulo 4.5 - Cuadro 1), quedan pendientes por resolver 9.886 tutelas. El punto relevante en este informe es que el trabajo interdisciplinario de identificación de pretensiones y documentos necesarios para cumplimiento, dio como resultado que de ese último dato (9.886 tutelas pendientes) hay también un importante segmento que aún no puede cumplirse de manera inmediata por tratarse de tutelas que tienen relación con sentencias judiciales de las que no se tiene información documental suficiente (bien sea por que se está en estudio de seguridad o porque no hay expediente pensional), ese número es de 4.312. Estas tutelas aún no se han gestionado para solicitar documentos o informar a los jueces (razón por la cual aún se contabilizan dentro del universo de las pendientes), por eso este informe presenta un plan de acción para su trabajo en conjunto con un plan de acción para buscar una alternativa contundente y eficaz al mundo de tutelas sin información suficiente para proceder a su cumplimiento (Ver plan de acción en el Capítulo 4.5). Siendo así, y al restar estas 4.312 tutelas del total de las 9.886 pendientes de cumplimiento, la entidad tendría en sus manos para resolver 5.574 tutelas más los ingresos nuevos diarios, de aquella gran cifra de 189.819 tutelas que se han radicado hasta finalizar febrero que más adelante se explica en detalla.

Ahora bien, en cuanto a los datos generales se tiene que el total acumulado de acciones de tutela que han ingresado a Colpensiones, con corte a febrero 28 de 2015, es de 189.819, 170.550 de las cuales han sido efectivamente atendidas con hecho superado, es decir un 90%, lo cual representa un punto porcentual adicional al reporte de avance del mes de enero de 2015, con lo cual se recupera la leve disminución que en el mes de enero se presentó en la atención de tutelas.

Finalmente, un punto importante para señalar a la H. Corte, que sirve para ahondar en un tema que le fue preguntado a Colpensiones en el auto de pruebas del 5 de febrero de 2015. Se trata de la **tendencia creciente de juzgados que se apartan de las órdenes y jurisprudencia de la Corte Constitucional consistentes en el levantamiento de sanciones por multa y/o arresto, aún después de confirmadas en grado de consulta, cuando la entidad ya demuestra el hecho superado** (actualmente este precedente ya es uniforme entre Altas Cortes gracias a las acciones de tutela por vía de hecho adelantadas por parte de Colpensiones). Por lo anterior, se ha tenido que dedicar recursos importantes para adelantar la interposición de acciones de tutelas, por vía de hecho, contra los Jueces de la República (actualmente se han radicado cuatro tutelas adicionales a las informadas a la Corte dentro del auto de pruebas⁴⁰).

La omisión de los juzgados en atender las instrucciones del Tribunal Constitucional, y así desconocer el precedente desarrollado, además de causar perjuicios inminentes en los derechos fundamentales de los diversos funcionarios de la entidad, puede llegar a afectar la continuidad del servicio de la seguridad social, en caso de hacerse efectivas las órdenes de arresto que ya no tienen fundamento jurídico, así como de las actividades adelantadas para efectos de solucionar con mayor eficiencia la atención de tutelas.

⁴⁰ Acciones de tutelas contra: (i) Juzgado 4 administrativo del Circuito de Bogotá, (ii) Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección Primera, subsección A, (iii) Juzgado 10 Civil del Circuito de Medellín (en este despacho el juez se abstuvo de levantar las sanciones de arresto y multa de tres tutelas que ya estaba demostrado el hecho superado, incluso en dos de ellas con desistimiento del accionante), y (iv) Juzgado 4 de Familia del Circuito de Medellín.

Para enterar en detalles de los temas antes tratados de manera global, y conforme a los planteamientos indicados se presenta el informe bajo la misma organización contenida en informes: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) avance detallado por criterio de protección del mes que se reporta para atención de tutelas; (iii) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y finalmente, (iv) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y/o expedientes.

4.2. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

La gestión de tutelas en cifras acumuladas y el porcentaje de atención de las mismas, en balance con la fase procesal que se adelanta al interior de dichas acciones, se presenta en el cuadro 1 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1).

En este orden de ideas, Colpensiones identificó un total de 189.819, de las cuales se han atendido con carácter efectivo 170.550, quedando un saldo de 19.269 (De este resultado hacen parte 9.383 tutelas que Colpensiones no está en posibilidad material de cumplir según se explica en el Capítulo 4.5 y se expone el plan de acción para su gestión). El logro más importante de este mes se refleja en el hecho de que el saldo de atención pendiente se disminuyó, pese a los acontecimientos que aún siguen impactando la gestión de la entidad.

Ahora bien, el nivel de ingreso de nuevas tutelas durante el mes de reporte, se conservan las tendencias entre el ingreso de acciones de tutela por etapa procesal y la atención de las mismas. Así, los porcentajes de cumplimiento por etapa son los siguientes: (i) La etapa de sanción de tutela en un 94,73%; (ii) La etapa procesal de incidente desacato corresponde a su vez un 90.21%; y (iii) la fase procesal de la tutela⁴¹ que asciende a un 88,21%.

Volviendo a examinar el saldo restante de tutelas pendientes por atender que ascienden a un total de 19.269, se debe insistir al igual que el anterior informe que existe un grupo amplio de estas que contienen graves dificultades, siendo las más impactantes las tutelas cuya pretensión principal es dar cumplimiento de sentencias judiciales provenientes de procesos ordinarios o contenciosos (cuya copia no la tiene la entidad o se encuentra en copia simple) o en las que no contamos con documentos o información suficientes para ser atendidas.

Capítulo 4.2 - Cuadro 1. Tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal Acumulado a 28 de febrero de 2015

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	26.025	13.71%	70.604	37.20%	93.190	49.09%	189.819
Atendidas	24.654	12.99%	63.693	33.55%	82.203	43.31%	170.550
Pendientes al corte	1.371	0.72%	6.911	3.64%	10.987	5.79%	19.269
% de cumplimiento (hecho superado)	94,73%		90,21%		88,21%		89,85%

⁴¹ Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

Los datos que reúne el cuadro 2⁴² (ver Capítulo 4.2-Cuadro 2) explican el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de diciembre de 2014, enero y febrero de 2015. Es importante señalar que éste mes presenta un incremento importante de ingreso de nuevas tutelas, considerando que en diciembre y enero ingresaron 3.194 y 4.070 respectivamente, mientras que para el mes de febrero 6.562.

Siguiendo este orden, el aumento de tutelas desde diciembre de 2014 hasta ahora es el reflejo de (i) la terminación de la protección constitucional, situación que ha conllevado a la activación de los procesos de tutela que se encontraban suspendidos; (ii) la reanudación de labores de la Rama Judicial (paro judicial) y (iii) la terminación de la vacancia judicial, situaciones estas dos últimas que condujeron a la evacuación de la represa y acumulación de procesos que reposaba en los despachos. Como se explicó al inicio del escrito dicha situación replicó también en arrestos y multas que actualmente no revocan algunos jueces de la Republica, destinándose parte de la operación de la entidad respecto al estudio, proyección, elaboración y seguimiento de tutelas por vías de hecho.

Aun bajo las anteriores condiciones y como lo muestran los datos, el modelo para la atención de tutelas se modificó en varios aspectos, como se explicará a continuación, viéndose los efectos positivos más contundentes en febrero de este año, así: (i) para el mes de diciembre se atendieron 5.138, es decir 1.944 tutelas más de las notificadas a Colpensiones para ese mes (ii) En Enero se atendieron de fondo 2190 (iii) Y febrero 7.778, 1.216 más de las que ingresaron. Existe una diferencia significativa entre los meses de diciembre y enero en relación con febrero.

La anterior diferencia que aparece notoriamente en febrero, de una magnitud bastante importante, tiene una primera explicación en cuanto es el efecto más intenso de las medidas adoptadas por parte de Colpensiones con el fin de estabilizar el exceso de cargas generadas por la magnitud de tutelas.

Dichas estrategias se explicaron en el IP19 al indicar que 10 abogados del Grupo de Tutelas fueron retirados de la cadena de producción establecida hasta ese momento, para pasar conformar la Central de Solución Inmediata (CSI – G10), con la finalidad de gestionar las órdenes de arresto informadas a Colpensiones, activadas muchas de ellas por la falta de protección constitucional. Así pues las tareas de este grupo se destinaron entre múltiples gestiones operativas al levantamiento de las órdenes de arresto emitidas por diversos jueces que se abstienen de revocarlas. Es importante mencionar que al 28 de febrero se habían comunicado a las instancias de policía y fiscalía 295 órdenes de arresto (entre enero y febrero de 2015) contra funcionarios de Colpensiones, las cuales podrían materializarse y generar las consecuencias de funcionarios directivos en centros de reclusión que podrían afectar la producción que es la que está solventado el estado de cosas inconstitucional. Pero gracias al trabajo de este grupo creado de reacción

⁴² Bajo los mismos criterios señalados en los IP 16, IP17 e IP 18 el cuadro 2 contempla dos periodos distintos y a partir de los cuales se reorganizaron las bases de datos para la gestión de tutelas así: (i) Un corte entre octubre de 2012 y septiembre de 2013 con el cual se identificó una línea de base de 96.222 y, posteriormente, (ii) Conforme al nuevo esquema de priorización definido a través del Auto 259 de 2014, se optó por la realización de un segundo corte, para lo cual se tiene un acumulado de 167.066 tutelas con corte a agosto de 2014.

inmediata para arrestos y con medidas personales de los funcionarios (como no salir de la ciudad) aún no se han hecho efectivas.

Sin embargo, esta estrategia institucional se complementó con una serie de cambios adicionales con el fin de equilibrar la atención general de tutelas y, de esta manera, generar un esquema de operación estable que permita una sobreproducción en la atención de tutelas que permita un acercamiento progresivo al punto de equilibrio, sin descuidar a su vez los asuntos especiales de sanciones provenientes de incidentes de desacato.

En esta oportunidad, la estrategia complementaria que arroja resultados altamente positivos se sintetizan en:

- i. Reagrupamiento de equipos de trabajo de áreas misionales sensibles (Defensa Judicial y Reconocimiento Pensional) con el fin de incrementar la atención en tutelas de difícil cumplimiento.
- ii. Implementación de jornadas extraordinarias de contingencia laboral, que permite un nivel de producción mayor.
- iii. Mejoras tecnológicas que agilizan los tiempos de consulta y solución de casos en la plataforma de trabajo de Colpensiones.

Capítulo 4.2 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses Corte a 28 de febrero de 2015

Instancia procesal	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a Nov -14	dic-14	ene-15	feb-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	175.993	3.194	4.070	6.562	189.819
Atendidas	18.786	155.444	5.138	2.190	7.778	170.550
Pendientes	77.436	20.549	18.605	20.485	19.269	19.269

De otra parte, el cuadro 3 (ver Capítulo 4.2-Cuadro 3) contiene los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y el nivel de atención dentro de cada uno de estos por instancia procesal. En consecuencia, Colpensiones fue notificada durante el mes de febrero de 2015 de 6.562 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 4.355 en ese mismo mes. Este incremento en la atención de tutelas se debe a la implementación de la estrategia complementaria relacionada en el párrafo anterior.

Capítulo 4.2 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses

Instancia procesal	dic-14	ene-15	feb-15
Sanción			
Identificadas	72	81	185
Atendidas	30	24	90
Pendientes	42	57	95

Instancia procesal	dic-14	ene-15	feb-15
Desacato			
Identificadas	433	295	689
Atendidas	248	72	281
Pendientes	185	223	408
Tutela			
Identificadas	2.689	3.694	5.688
Atendidas	850	356	1.836
Pendientes	1.839	3.338	3.852
Total			
Identificadas	3.194	4.070	6.562
Atendidas	1.128	452	4.355
Pendientes	2.066	3.618	2.207
% de atención en el mismo mes	35.32%	11.11%	33.63%

De conformidad con lo hasta ahora manifestado, el Cuadro 4 relaciona un total de 7.778 tutelas tramitadas y solucionadas de fondo durante febrero de 2015 de acuerdo con la instancia procesal (ver Capítulo 4.2-Cuadro 4). La diferencia en el alto nivel de atención de tutelas del mes de febrero de 2015, en comparación con el mes de diciembre de 2014 y enero de 2015, obedeció a los aspectos ya mencionados que se concretan de manera específica en las siguientes acciones:

- i) Implementación de un esquema de trabajo bilateral entre la Gerencia de Defensa Judicial y la Gerencia de Reconocimiento, con el fin de atender las tutelas que ingresan el mismo día de la notificación.
- ii) El grupo de tutelas de la Gerencia de Defensa Judicial fue reforzado con 12 analistas de la Gerencia de Reconocimiento con el fin de incrementar el nivel de eficiencia en la sustanciación de la solicitud pensional y su efectiva comunicación al juez constitucional.
- iii) Se reforzó el grupo de tutelas de la Gerencia de Defensa Judicial hasta completar un cupo de 107 personas, sin incluir a los 12 analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- iv) Se implementó una contingencia laboral extraordinaria que incluyó jornada de trabajo completa todos los días sábado del mes de febrero.
- v) Desde el punto de vista tecnológico, se creó un escritorio virtual utilizable únicamente por el Grupo de Tutelas de la Gerencia de Defensa Judicial, logrando con ello esto permite agilizar las búsquedas de soportes que generan las áreas misionales para contestar la tutela y no congestionar los servidores de toda la entidad.

Capítulo 4.2- Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal - Febrero de 2015

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo mes anterior	1,723	7,688	11,074	20,485
Recibidas	185	689	5,688	6,562

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Atendidas	537	1,466	5,775	7,778
% atendidas	28.14%	17.50%	34.45%	28.76%
Pendientes	1.371	6.911	10.987	19.269
% Pendientes	71.86%	82.50%	65.55%	71.24%

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

En este punto se destaca que ante la expectativa actual para la protección de tutelas según la prioridad establecida por el Auto 259 de 2014, en esta oportunidad no se reporta el avance detallado por criterio de protección.

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

En continuación de la línea de informes presentados a la H. Corte, en esta sección se explica la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de febrero de 2015⁴³.

Por lo tanto se registra en primer lugar los datos del Cuadro 1 el cual explica el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica, los cuales ascienden a un total de 55.831, de los cuales fueron incluidos en la nómina de pensionados⁴⁴ 29.797, notificándose efectivamente 51.704, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.127, cifras que representan un 92.62% de efectividad en el proceso de notificación.

Así mismo de las acciones de tutela que generan un acto administrativo que no concede una prestación pensional se han atendido un total de 39.104, de las cuales fueron notificadas efectivamente 32.599.

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
Conceden Prestación	55.831	51.704	4.127	92.61%	29,797
No Conceden Prestación	39.504	32.599	6.905	82.52%	N/A
Total	95.335	84.303	11.032	88.43%	

⁴³ Es importante tener en cuenta que los resultados que se presentan 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.

⁴⁴ En materia de servidores públicos se debe tener en cuenta que es posible que se reconozca el derecho, pero esto no significa que se produzca la desvinculación del cargo de manera inmediata

4.5. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias

En el Cuadro 1 de este capítulo, se describe el comportamiento de las tutelas relacionados con la falta de información. En el mes de febrero se registró un total de 9.383, lo cual demuestra que no ha existido un avance en esta materia. Lo anterior se atribuye a que aún hay un impacto proveniente del cese de actividades y la vacancia judicial. Como se señaló en el IP19 la problemática que suscita el avance en este importante grupo de tutelas tiene como origen fundamentalmente:

- i. La protección concedida a Colpensiones a través del Auto 259 de 2014 la cual tenía entre sus objetivos las acciones de tutela con solicitudes de cumplimiento de sentencia se vio afectada sensiblemente por el paro judicial que afectó la administración de justicia a nivel nacional y por lo tanto Colpensiones estuvo imposibilitado física y jurídicamente para la obtención de las sentencias originales.
- ii. La finalización del paro judicial generó un incremento importante de este tipo de tutelas aunado a la expiración de la protección especial concedida por la Corte. En consecuencia el cumplimiento de este tipo de amparos constitucionales presentan cada vez más dificultades operativas por la consecución de documentos.

Capítulo 4.5 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas

Tipo Respuesta Parcial	feb-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.470
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.101
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.812
Total general	9.383

Visto lo anterior y la obligación constitucional que tiene Colpensiones con el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y así asegurar la progresividad de la operación a un punto de equilibrio, el Cuadro 2, presenta unas estrategias que pretenden lograr el avance necesario frente al grupo de tutelas que presentan graves dificultades de cumplimiento. (Ver Capítulo 4.5 - Cuadro 2).

Es importante precisar que este plan de acción incluye un grupo adicional a las 9.383 que se reportan con carta parcial, de las cuales ya se habló en el Capítulo 4.1. Se trata de un contingente de tutelas, que asciende a 4.312 que fueron identificadas en las contingencias de trabajo adelantadas durante el mes de febrero y cuyo estado de atención requiere de una gestión adicional como lo es carta a juzgados, ciudadanos o estudio de seguridad. Tanto para este segmento de tutelas, más las 9.383, se considera necesario presentar un primer modelo de plan de acción para idear estrategias que logren avanzar en el cumplimiento de estas tutelas.

Capítulo 4.5 - Cuadro 2. Plan de acción 9.383 y 4.312 tutelas con dificultades de información

Tipo de respuesta parcial dada	Objetivo	Acciones	Fecha límite implementación de la acción	Responsable
Con carta al juzgado según Auto 202	Búsqueda e identificación de respuestas dadas por los ciudadanos y/o despachos judiciales frente a los 4,470 requerimientos de información para cumplimiento de estas acciones de tutela sin datos para cumplimiento.	Se realizará una acción de búsqueda en los archivos, bases de datos, bases misionales, correspondencia, correo electrónico y/o cualquier otro medio por el cual hubiera podido ingresar una respuesta del juzgado o ciudadano. De no encontrar respuesta (i) se requerirá al ciudadano y (ii) Se informará de lo pertinente al Juez de Tutela	Abril 8 de 2015	Gerencia de Defensa Judicial - Grupo de PQRS - Oficina de Procesos
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	Verificación de estado de cumplimiento de 1,101 tutelas con pretensión de cumplimiento de sentencia en estudio de seguridad	Análisis de cada tutela para verificar el estado actual de cumplimiento de la sentencia judicial objeto de amparo. Se comunicará al juez (i) que ya se puede cumplir o (ii) que se requiere de documentos.	Abril 8 de 2015	Gerencia de Defensa Judicial - Grupo de PQRS
Cumplimiento de sentencia con Carta de Falta de Documentos	Identificación de 3.812 acciones de tutela con el fin de darle cumplimiento con documentación que reposa en la entidad.	Revisión exhaustiva de acciones de tutela que fueron contestadas indicando que no se tenía el expediente para poder identificar si con la documentación que reposa en Colpensiones pueden ser decididas, de lo contrario (i) se requerirá al ciudadano y (ii) Se informará de lo pertinente al Juez de Tutela	Abril 8 de 2015	Gerencia de Defensa Judicial y Gerencia de Reconocimiento.
4.312 tutelas con dificultades de cumplimiento por razones documentales, que hacen parte de las 19,269 reportadas como pendientes en el IP20.	Identificar en cada tutela cual respuesta debe darse al ciudadano y al juez, donde se expliquen las razones por que no se han cumplido y el aporte que podría hacer cada una de las partes.	Análisis nuevamente de cada expediente y determinación del estado de cumplimiento. En este sentido, (i) Se reparte para cumplimiento prioritario, y (ii) Se comunica al juez y al ciudadano de las acciones realizadas.	Abril 8 de 2015	Gerencia de Defensa Judicial y Gerencia de Reconocimiento.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura que se inició desde el IP16⁴⁵. Así como se ha mencionado en cada IP, se divide en tres partes: (i) identificación de fallos condenatorios; (ii) alistamiento del fallo 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 28 de febrero 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 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**
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregadas para cumplimiento				
11.185	0	11.185	268	10.917	10.803	10.347
Entregados por el ISS en L.	0,0%	100,0%	2%	98%	99%	95%
17.210	9.652	7.558 *	994	6.564	6.341	6.335
Hallados por Colp. en expedientes ISS	56%	44%	13%	87%	97%	97%
25.144	311	24.833	10.528	14.305	11.053	11.555
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	42%	58%	77%	81%
41.179	10.242	30.937	9.453	21.484	17.102	18.103
Entregados por ciudadanos a Colp.	25%	75%	31%	69%	80%	84%
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
94.718	20.205	74.513	21.243	53.270	45.299	46.340
	21%	79%	29%	71%	85%	87%
			22%	56%	85%	87%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

**Porcentajes calculados sobre los actos administrativos proferidos. El corte reportado de ingreso a nómina corresponde al mes de septiembre de 2014.

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

⁴⁵ Ver IP16, sección 5, página 76.

Como se informó en el IP19⁴⁶ a la H. Corte Constitucional, 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.

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	
Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
4	0	4	3	1
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
17	0	17	7	10
Fallados en contra de Colpensiones				
67	0	67	52	15
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
88	0	88	62	11

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Sumados los datos de los cuadros 1 y 2, con corte a 28 de febrero de 2015, Colpensiones ha identificado un total de 94.806 fallos condenatorios, lo cual representa una disminución de 434 frente a lo reportado en el mes de enero de 2015 (95.240). Esta disminución corresponde a la depuración de la información de las sentencias “halladas en los expedientes administrativos entregados por el ISS en L.” y las sentencias “falladas en contra de Colpensiones” como se explicará en la identificación de cada uno de estos orígenes.

Ese total de fallos condenatorios identificados, está compuesto por los cuatro orígenes arriba mencionados. A continuación se presenta un breve análisis por cada uno:

- (i) En el mes de febrero de 2015, el universo de sentencias entregadas por el ISS en L. aumentó en 10 sentencias para un total de 11.192, no obstante tres (3) de ellas son duplicidades que ya se encuentran cumplidas por parte de la Administradora, motivo por el cual el universo para el mes de febrero es de 11.189 (sumados los datos de los cuadros 1 y 2).

⁴⁶ IP19. Sección 5. Páginas 68-69.

- (ii) Con relación al universo de sentencias identificadas en los expedientes pensionales entregados por el ISS en L., se presentó una disminución de 239 sentencias respecto a lo informado en el IP19⁴⁷ (17.449). Lo anterior, como producto de la gestión de la Gerencia de Defensa Judicial, que mes a mes valida que las sentencias de este grupo no se encuentren duplicadas en las bases de PQRS, Colpensiones e ISS.
- (iii) Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos en vigencia de ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012 o ya por actos administrativos expedidos por Colpensiones, se debe informar que durante el mes de febrero de 2015, dada la madurez que está adquiriendo la administración de datos que entregó el ISS (limitados en información y organización) y los procesos propios de Colpensiones, se procedió precisar el concepto y alcance del ítem que se trata en este punto de identificación. Así, se determinó que el concepto de la identificación y alcance del dato de los “fallos en contra de Colpensiones”, consiste en los fallos que efectivamente son recibidos por la administradora a través de los abogados apoderados externos contratados para la defensa judicial de la entidad (lo cual garantiza su autenticidad, y por eso no son sujetos de los estudios de seguridad). La precisión en la definición y alcance del concepto suscitó, entonces, una diferencia con el dato de fallos identificados en este ítem reportado en informes previos. En los informes precedentes, la fuente de información para este ítem era el Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano (Litigob) que tiene el reporte de los fallos en contra de Colpensiones, independientemente de que la sentencia esté o no físicamente en la entidad⁴⁸. Tratando así este dato, estadísticamente existiría una distorsión a la hora de calcular el número de fallos para alistamiento y cumplimiento: se contabiliza como identificadas un número de sentencias que aún no están físicamente; si no están físicamente no se pueden alistar y tampoco cumplir; en ese estado de cosas no habría lugar a un 100% de cumplimiento en alistamiento y cumplimiento frente a la identificación.

La solución técnica planteada a esta situación fue contabilizar como “fallos en contra de Colpensiones” identificados, los que allegan físicamente los abogados apoderados externos, y sobre ellos controlar el alistamiento y cumplimiento.

Ahora, la diferencia entre el número de fallos condenatorios reportados en el Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano (Litigob), y el dato de los fallos entregados en la entidad por los abogados externos y que será la guía de este cuadro, será objeto de un control minucioso e intenso por parte de la entidad para procurar se mantenga en los límites legales de tiempo, entre la identificación en el Litigob, la consecución de la sentencia física, el alistamiento y el cumplimiento. Reporte de esta situación se presentará a la H. Corte a partir del próximo informe.

⁴⁷ Ver IP18, sección 5, página 72.

⁴⁸ Tal como más adelante se explica, existe una barrera que impide que Colpensiones conozca inmediatamente una sentencia judicial una vez es notificada. El inconveniente se presenta para la entrega oportuna de las sentencias por parte de los Jueces de la República, ya que a pesar de que en su mayoría son proferidas en audiencia pública, estas en algunas ocasiones no son entregadas de manera inmediata a los abogados externos, lo que trae como consecuencia su cumplimiento tardío e incluso el inicio de procesos ejecutivos en contra de la entidad.

Expuesto lo anterior, el total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones asciende a 25.161 con corte al 28 de febrero de 2015, que es menor a los 28.169 reportados en el IP19, por las razones expuestas.

- (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 enero el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 38.427 y en el mes de febrero 41.246. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.819 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2).

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

Del total de fallos condenatorios que con corte a 28 de febrero de 2015 son 94.806 se han alistado 74.513 relacionados con prestaciones pensionales, que corresponde al 79% del total de fallos a alistar (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y, el alistamiento de 88 fallos condenatorios que no tienen que ver con prestaciones pensionales que corresponde a un 100% de avance sobre ese universo (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces para el presente informe hubo un incremento de 2.252 fallos con relación a lo alistado en el mes de enero de 2015 (72.349) (se suman los cuadros 1 y 2), pero que porcentualmente representa un avance significativo en términos agregados por las depuraciones hechas en la identificación de los fallos condenatorios tal como anteriormente se explicó (Ver Capítulo 5.2).

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 seguridad⁴⁹, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se encuentran para el alistamiento de fallos y una primer plan de acción para avanzar en el porcentaje que queda pendiente.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta una disminución, toda vez que para el mes de febrero se tiene un avance del 75%, frente al 79% presentado en el mes de enero, lo anterior, se debe al ingreso de nuevas solicitudes de cumplimiento de sentencias entregadas por los ciudadanos.

Es importante tener en cuenta que de los fallos 31.004 alistados, se han entregado para reconocimiento 30.937 y 67 a otras áreas, toda vez que la condena no corresponde a una prestación económica. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadros 1 y 2)

⁴⁹ 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.

- (ii) En cuanto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales, y que no fueron entregados de manera oficial por parte de dicha entidad en liquidación como pendientes de cumplimiento, en el mes de febrero aumenta el alistamiento a 44% frente a lo reportado en el mes de enero. Sobre las 9.652 sentencias restantes que se encuentran en proceso de alistamiento se está trabajando en dos frentes:
- 2.608 casos que efectivamente se refieren a una sentencia y que están proceso de alistamiento en la Gerencia de Defensa Judicial.
 - 7.044⁵⁰ sobre las cuales se tiene información de una posible sentencia en el expediente, la Gerencia de Reconocimiento se encuentra revisando cada uno de los casos con el fin de extraer la información necesaria (juzgado, datos del demandante, número de proceso, entre otros) para proceder a su consecución directamente en los juzgados. Para el trabajo de revisión, la Gerencia Nacional de Reconocimiento asignó un grupo de 10 personas, al tiempo que esta gerencia implementará un plan de acción cuyos resultados serán reportados a la H. Corte en el próximo informe.

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

- Frente al alistamiento de los fallos entregados por ISS en L., de manera inventariada, se presenta un avance del 100%, toda vez que se han alistado 11.189 fallos distribuidos entre la Gerencia Nacional de Reconocimiento (11.185) y otras áreas (4).
- Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 99% lo que corresponde a un aumento frente a lo reportado en el mes de enero (84%), lo anterior, en razón a la precisión realizada respecto de los fallos identificados que se explicó en el Capítulo 5.1.

Del total fallos alistados (24.850) se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 24.833 y a otras áreas 17, toda vez que la condena no corresponde a una prestación económica (ver cuadros 1 y 2).

Es necesario resaltar la estabilización del proceso de alistamiento teniendo en cuenta que el 79% de los fallos condenatorios identificados se encuentran entregados para cumplimiento.

5.3.1. Barreras en el alistamiento de las sentencias

Como se ha informado en diferentes ocasiones, la Administradora ha identificado que aún continúan barreras para el alistamiento de las sentencias y por ende el acatamiento de las medidas ordenadas por la Corte Constitucional como se describe a continuación:

⁵⁰ De este número, la Gerencia de Reconocimiento envió 5.053 al contratista externo CYZA para que verificara la existencia y autenticidad de las sentencias (los resultados están siendo analizados y procesados) y las 1.991 restantes no se han enviado y se procesarán directamente por la Gerencia previo envío a estudio de seguridad.

- (i) Se presentan inconvenientes en la entrega oportuna de las sentencias por parte de los Jueces de la República, pues a pesar de que en su mayoría son proferidas en audiencia pública, estas en algunas ocasiones no son entregadas de manera inmediata a los abogados externos, lo que trae como consecuencia su cumplimiento tardío y el inicio de procesos ejecutivos en contra de la entidad, tema que como antes se explico es uno de los factores para que la base del Litigob, no sea igual a la de las sentencias físicamente entregadas a la entidad para alistamiento y cumplimiento, y que motivó a la modificación de la presentación de los datos a partir de este informe.
- (ii) Se presentan sentencias cuyo contenido se encuentra en medio magnético pero de calidad defectuosa (inaudible), esta situación, no permite a la entidad identificar específicamente la orden judicial y por ende su adecuado cumplimiento.
- (iii) La entidad ha identificado que los extractos de las sentencias que son proferidas en el sistema oral, no son concretos y no contienen específicamente la liquidación de las condenas, ante esta situación, la Administradora se ve avocada a realizar otro procedimiento para su cumplimiento, como la transcripción de la totalidad de la sentencia.
- (iv) La Gerencia de Reconocimiento durante el proceso de cumplimiento de sentencias judiciales, ha identificado que los mandamientos de pago no coinciden con la condena que fijó el Juez en la sentencia de instancia.
- (v) Finalmente, una de las mayores barreras a las que se ha enfrentado la Gerencia de Defensa Judicial para el alistamiento de sentencias es la extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.

5.3.2. Plan de acción

El plan de acción tiene dos componentes uno externo y uno interno.

1. Componente externo

Hace relación a los acercamientos que ha realizado Colpensiones con la Rama Judicial y entes de control, es así como el pasado 11 de febrero de 2015 la Administradora sostuvo una reunión con el Consejo Superior de la Judicatura - Sala Administrativa, en donde se propuso que en coordinación con Colpensiones se elaborará una comunicación o circular, en la cual se den instrucciones claras a los Jueces de la República respecto de los siguientes ítems:

- La inclusión de los datos identificadores de las partes: accionante, afiliado, beneficiario y apoderado.
- El acatamiento por parte de los Jueces de la República de lo dispuesto en el artículo 27 del decreto 2591 de 1991 el cual establece lo siguiente:

“Artículo 27. Cumplimiento del fallo. Proferido el fallo que concede la tutela, la autoridad responsable del agravio deberá cumplirlo sin demora. En todo caso, el juez establecerá los demás efectos del fallo para el caso concreto y mantendrá la competencia hasta que esté completamente restablecido el derecho o eliminadas las causas de la amenaza.”

De acuerdo con lo anterior, existe una norma especial que concede al Juez de primera instancia conservar la competencia para revocar o confirmar las condenas por concepto de multa y/o arresto.

- El acatamiento por parte de los Jueces de la República de lo dispuesto en el Auto 259 (inciso 1, numeral 4 de la parte resolutive) frente al desarchivo de la sentencia en el juzgado de origen del proceso, cuando se trate de una tutela por cumplimiento de sentencia. De tal manera que el fallo de tutela este acompañado del fallo ordinario pendiente de cumplimiento.
- Instruir a los Jueces para que una vez proferida la sentencia, se proceda de manera inmediata a la liquidación de costas, con el fin de evitar el inicio de procesos ejecutivos por el no pago de las mismas.
- Se solicitó directamente al Consejo Superior de la Judicatura su colaboración en la centralización de los procesos persuasivos y coactivos que cursan en contra de los funcionarios de Colpensiones en la ciudad de Bogotá; en caso de no ser posible esta solicitud, se den instrucciones a los Consejos Seccionales de la Judicatura para la entrega de la información de manera inmediata.
- Finalmente y a partir de estos acercamientos se envió a la Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura en la última semana de febrero, un proyecto de convenio marco, con el cual las dos entidades, en ejercicio de la colaboración armónica entre las instituciones, permitirán que se mejoren los tiempos de desarchivo de sentencias, se establezca una alianza para compartir información que permita tener un control más eficiente de los procesos judiciales, y se está explorando la posibilidad de instalar puestos de asesoría en algunos de los despachos judiciales donde geográficamente hay más tutelas para asesorar a los ciudadanos y resolver sus inquietudes en el mismo sitio, lo que mitigaría la interposición de recursos. Por el lado de los beneficios para los funcionarios de la Rama Judicial, se establecerán agentes de servicios exclusivos para los juzgados, tribunales y altas cortes que permitan tener una asesoría permanente para tener actualizadas sus historias laborales y a los consejos seccionales de la judicatura unos interlocutores para que se resuelvan problemas que tengan con los funcionarios y empleados judiciales.

Finalmente, en cuanto a los acercamientos con los organismos de control, la Gerencia de Defensa Judicial realiza seguimiento a las regionales conjuntamente con la Procuraduría Delegada para Asuntos de la Seguridad Social, de tal manera que se socialice a esta última los avances en los procesos de la Gerencia entre ellos el alistamiento de las sentencias y los obstáculos presentados en dicho proceso.

Durante el año 2015 se continuará con el seguimiento de los planes de acción planteados en el 2014 para lograr el mayor número de sentencias alistadas, es así como a partir del modelo de supervisión se continuará con:

- La revisión de los informes diarios reportados por nuestro contratista encargado de la vigilancia judicial, que permita identificar los procesos judiciales cuyo fallo ha sido proferido y/o ha sido programado (audiencia) para el día del reporte, y proceder a conminar al abogado asignado al proceso para que allegue el mismo una vez se encuentre ejecutoriado.
- La verificación de una muestra representativa mensual en la que se analiza en detalle los informes de los abogados de cada regional, de tal forma que se pueda identificar y exigir con celeridad la entrega de las sentencias y documentos necesarios para su cumplimiento de los procesos que han finalizado durante el mes correspondiente, so pena de no autorizar el pago correspondiente.
- El seguimiento mensual a los procesos de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial en cada una de las regionales que la componen, identificando las dificultades que se presentan en la consecución de las sentencias con el fin de tomar acciones al respecto.

5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”

Tal y como se reportó a la H. Corte en el IP 19, a enero 31 de 2015 se había expedido el acto administrativo para dar cumplimiento a 47.965 sentencias judiciales, partiendo de cerca de 7.000 sentencias resueltas a noviembre de 2013. Se informó que, en solo un año y dos meses la entidad había resuelto 40 mil sentencias más.

Durante el mes de febrero de 2015 se han proferido 5.305 actos administrativos más, para dar cumplimiento al mismo número de sentencias, lo cual supone que Colpensiones ha dado cumplimiento a un total de 53.270 sentencias.⁵¹

Colpensiones considera pertinente insistir en los esfuerzos y los obstáculos que se encuentran para expedir los actos administrativos que permiten dar cumplimiento a las sentencias, los cuales fueron informados tanto en la respuesta al Auto de Pruebas presentado a la H. Corte en febrero de 2015 como a la Procuraduría General de la Nación en respuesta a una solicitud que le formuló a Colpensiones sobre el plan para dar cumplimiento a las sentencias. Esta entidad ha informado que el cumplimiento de sentencias tiene que ver con el número de personas disponibles y asignadas para esta tarea y por ende, con la capacidad operativa de la entidad. Al efecto se ha informado:

“(…) Cumplimiento de sentencias inmerso en el modelo de decisión.

⁵¹ Esta cifra resulta de restar el total de actos administrativos proferidos con corte al mes de febrero que es de 53.270, menos el total correspondiente al mes de enero que fue de 47.965 (ver IP18, capítulo 5.2, página 74).

El cumplimiento de las sentencias judiciales por parte de Colpensiones debe acompañarse con el modelo de decisión con el cual se vienen acatando los lineamientos ordenados por la H. Corte Constitucional, considerando que se realiza por los mismos analistas y revisores que se encargan de la sustanciación y decisión de las solicitudes prestacionales, sus recursos y las tutelas.

Sobre lo anterior, Colpensiones ha informado que la capacidad de la entidad está siendo totalmente utilizada.

Esto implica que, en la línea de decisión, esquemáticamente hablando, destinar personal a cumplir sentencias implica menos personal para resolver otras solicitudes de reconocimiento. Como resultado de esto, tal y como se ha informado a la H. Corte, los avances en la línea de decisión de reconocimiento de solicitudes prestacionales, son del 95%; es decir, sólo hay un 5% de solicitudes prestacionales que no han sido resueltas dentro de los plazos que da la ley, y la mayoría de estas fueron radicadas en 2014. Adicionalmente, el avance en tutelas es también del 95%, y la entidad ya está acercándose a contar con la capacidad de resolver las tutelas en esa instancia (no en instancia de desacato o de sanción), y en el tiempo permitido por la ley. Todo esto se ha logrado con el mismo personal.

Por su parte, el alto volumen de sentencias que ha culminado la fase de alistamiento, pasa a ser debidamente considerado por la entidad, de acuerdo con la capacidad de respuesta de la estructura con la que cuenta, es decir, simultáneamente con la atención de las demás solicitudes prestacionales y de las tutelas, a las que también hay que dar trámite para no desconocer los derechos de los ciudadanos, y honrar los compromisos adquiridos con los entes de control, y los lineamientos emitidos por la H. Corte Constitucional. Tal y como se ha reportado a la H. Corte, Colpensiones considera que en sentencias, teniendo en cuenta que se cuenta con el mismo personal, se ha avanzado a buen ritmo. A enero 31 de 2015 se han cumplido cerca de 48 mil sentencias judiciales, partiendo de cerca de 7.000 sentencias resueltas a noviembre de 2013. Es decir, en un año y dos meses la entidad ha resuelto 40 mil sentencias más.

Se debe tener en cuenta, que una vez el caso de cumplimiento de una sentencia es asignado a través del reparto, este debe surtir el mismo procedimiento previsto para la atención de una solicitud prestacional, es decir, debe ser sustanciado por un abogado – analista, revisado por otro profesional y finalmente, firmado por la Gerencia de Reconocimiento. Dentro del proceso antes mencionado, es necesario validar que en cada caso no se hayan cancelado valores a través de procesos ejecutivos con el fin de evitar dobles pagos y con ello cumplir el deber legal de salvaguardar los recursos públicos. Esto implica que la sustanciación de los actos administrativos para dar cumplimiento a las sentencias judiciales requiere tiempo y consultas adicionales, significa esto más horas del trabajo de los servidores de la entidad.

(...)

Obstáculos para aumentar el personal con el que se profieren los actos administrativos para el cumplimiento de sentencias.

Ahora bien, Colpensiones ha informado que la expedición de los actos administrativos en la entidad se realiza en el software denominado “liquidador”, el cual contiene las normas

de pensiones parametrizadas. Sin embargo, las funcionalidades de los aplicativos que permiten el cumplimiento de las sentencias no se pueden previamente estandarizar en materia de cumplimiento de las órdenes particulares de cada uno de los jueces.

Por esta razón, los analistas a cargo de la expedición de actos administrativos para el cumplimiento de sentencias cuentan con privilegios especiales dentro de los aplicativos.

De la misma manera, el cumplimiento de las sentencias judiciales se diferencia de los demás estudios de solicitudes pensionales en que, para acatar las sentencias judiciales, además de observar las normas que rigen el sistema de pensiones, Colpensiones debe dar estricta aplicación a todas y cada una de las órdenes judiciales.

Por las razones anteriores, además de conocer a profundidad el régimen pensional, se requiere en los analistas un conocimiento adicional y específico del procedimiento que garantice el cumplimiento integral de las sentencias y también es necesario el otorgamiento de permisos especiales en los aplicativos.

El riesgo inherente a los permisos especiales que deben otorgarse a los analistas que sustentan los actos administrativos para cumplir sentencias se ha mitigado a través de la conformación de un grupo controlado y determinado de personas altamente capacitadas, a lo que se suma una auditoría que se realiza en forma aleatoria sobre los actos administrativos con los que se cumplen estas sentencias. 3 El incremento en el número de personas que dan cumplimiento a las sentencias, implicaría a su vez, mayor número de personas con permisos especiales, lo cual potencializaría los riesgos de corrupción, de reconocer sumas en exceso de lo ordenado por los jueces, o de no dar cumplimiento integral a las órdenes judiciales, que son las razones por las cuales Colpensiones ha previsto un modelo gradual que le permita dar cumplimiento progresivo a las (...)”⁵²

5.4.1. Cumplimiento de 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 87%, y de 97% tanto para notificaciones como 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 con relación al mes de enero, pues se reporta un 58% frente al 51% informado.
- (iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 69% de cumplimiento con relación al 61% reportado en el mes de enero.

⁵² Respuesta de Colpensiones al Oficio No. DTS000219 - Solicitud de Información, Plan de Acción cumplimiento de sentencias judiciales de la Procuraduría General de la Nación.

Con corte al 31 de enero de 2015, Colpensiones tenía pendiente la expedición del acto administrativo para 24.300 sentencias. Durante el mes de febrero culminó la etapa de alistamiento de 2.248 para un total de 26.548 sentencias pendientes de cumplimiento entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento durante ese mes. De éstas, en el mes de febrero, fueron expedidos los actos administrativos para el cumplimiento de 5.305 sentencias, lo cual arroja un saldo de pendientes de 21.243 a 28 de febrero de 2015.

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, 74.513 sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 53.279 es decir al 72%. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 94.718, se ha logrado el cumplimiento del 56% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

La entidad ha pasado de un 66% a 71% de actos administrativos proferidos respecto del total de fallos alistados y entregados para cumplimiento, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 85% y 87%, respectivamente.

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

Ahora bien, además de los actos administrativos proferidos para dar cumplimiento a las sentencias, a partir del presente IP se reportará también la gestión que en forma adicional Colpensiones ha realizado en materia de cumplimiento de sentencias.

Se trata de sentencias que a pesar de haber culminado la etapa del estudio de seguridad, no cuentan con la totalidad de los documentos que permitan proferir el correspondiente acto administrativo pero han sido debidamente estudiadas y analizadas (horas –hombre) y se ha trabajado en la gestión para lograr su cumplimiento.

Así, de las 21.243 sentencias en proceso de proferir el acto administrativo reportadas en el cuadro 1 del Capítulo 5.1, Colpensiones ha adelantado el estudio (horas hombres) para 4.368 de esas sentencias, es decir el 18% de las mismas, sin que haya sido posible expedir el acto administrativo para darle cumplimiento. Las razones se exponen a continuación:

1. Se han identificado 2.038 casos en los que falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados de los fallos ordinarios descritos. 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. Es el caso por ejemplo de las sentencias que ordenan un incremento pensional, pero no se cuenta con los documentos de los beneficiarios (registros civiles, Cédulas y otros), o que ordenan el reconocimiento a favor un beneficiario adicional pero Colpensiones que carece de identificación del beneficiarios para individualizarlo e incluirlo en la nómina de pensionados
2. En 1.345 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencia por ejemplo), en algunos de estos casos si bien se cuenta con el mandamiento de pago, se

requiere el texto completo de la sentencia para su aplicación, o sentencias que han sido desgravadas en su parte resolutive, pero para su aplicación se necesita todo el cuerpo de la sentencia.

3. Se identificaron también 557 casos en los cuales es necesario contar con dos tipos diferentes de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano, sin los cuales no es posible el cumplimiento de la orden judicial contenida en las sentencias.
4. Existen 303 sentencias devueltas por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento, debido a que su cumplimiento no se refiere a un reconocimiento pensional.
5. Y por último, se ha establecido que en 125 sentencias se revoca, en segunda instancia la condena de primera instancia de las cuales no procede cumplimiento alguno.

Para los casos reportados en los numerales 1 y 3 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias.

De conformidad con lo anterior, si a las 21.243 sentencias pendientes de cumplimiento se restan las 4.368 reportadas en la anterior gestión, se tiene un saldo de 16.875 sentencias pendientes para gestión y cumplimiento de la Gerencia de Reconocimiento que serán estudiadas y revisadas en el transcurso de los siguientes meses de conformidad con clasificación y priorización que se reporta en el punto siguiente.

A su vez, del estudio de estas 16.875 sentencias se generaran nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto implican que se no se ha surtido el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de la Gerencia de Reconocimiento que impacta en la cifra de sentencias a cumplir , debido a que esta gestión implica el mismo estudio y revisión de aquellas sentencias que llegan a su efectivo cumplimiento.

Igualmente, en la medida en que se cuente con los documentos para el cumplimiento de las 4.368 sentencias acá reportadas se irá avanzando en la correspondiente expedición del acto administrativo para lograr su efectivo cumplimiento.

5.4.3. Clasificación de las sentencias para cumplimiento

Por otra parte, en el IP19⁵³, Colpensiones había informado que procedería a asignar y atender las sentencias según la clasificación realizada por la entidad, aplicando los mismos principios establecidos en el Auto 110 de la H. Corte para la repesa entregada por el ISS. A continuación se muestra el resultado que arroja dicha clasificación:

⁵³ Ver IP19 sección 5.4. página 72.

**Capítulo 5.4– Cuadro 1. Sentencias pendientes por Grupos
Febrero de 2015**

Grupo	Cantidad
Tutelas	1.454
Grupo 1	3.946
Grupo 2	150
Grupo 3	84
Grupo 4	12.724
Grupo Auxilios Funerarios	44
Grupo Indemnizados	281
En clasificación	2.560
Total ordinarios	21.243
Ejecutivos	2.852
Total general	24.095

Colpensiones informa a la H. Corte que a partir de este informe presentará el seguimiento hecho a los procesos ejecutivos pendientes por cumplir, los cuales con corte a 28 de febrero, ascienden a 2.852.

Acorde con lo anterior, el cumplimiento de las sentencias se irá adelantando en consideración a la clasificación anterior, aclarando que el orden de prelación para atender las sentencias se ve modificado de acuerdo a las acciones de tutela que deben ser atendidas por la entidad.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

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 H. Corte Constitucional⁵⁴ Colpensiones ha indicado que cuenta con un proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante el cual se radican, se da trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

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

Durante el mes de Febrero de 2015 Colpensiones recibió 39.925 PQRS, llegando así a un total de 1.139.904 solicitudes recibidas desde su entrada en operación las cuales han sido radicadas por 824.071 ciudadanos, lo cual representa un incremento en el último mes del 4%⁵⁵. Dentro de este universo, 26.649 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 28 de febrero de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Noviembre-14								
Cantidad de ciudadanos	657.682	2.405	449	22	10.301	670.859	0	670.859
Cantidad de radicados	994.347	2.964	581	29	11.632	1.009.553	24.198	1.033.751
Diciembre-14								
Cantidad de ciudadanos	760.957	2.510	449	22	10.379	774.317	0	774.317
Cantidad de radicados	1.024.759	3.062	581	29	11.724	1.040.155	24.859	1.065.014
Enero -15								
Cantidad de ciudadanos	784.355	2.584	49	22	10.433	797.843	0	797.843
Cantidad de radicados	1.58.676	3.134	581	19	11.777	1074.197	25.782	1.099.979
Febrero-15								
Cantidad de ciudadanos	810.063	2.664	449	23	10.872	824.071	0	824.071
Cantidad de radicados	1.097.185	3.241	581	30	12.218	1.113.255	26.649	1.139.904

⁵⁴ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁵⁵ Ver IP19, sección 6.1, página 75.

Para el mes de febrero se presenta un saldo acumulado por resolver de 44.141 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2, lo cual significa que la entidad ha alcanzado un cumplimiento del 96%. De esta manera, se evidencia el esfuerzo de la administración para optimizar la atención de las PQRS y desde luego para evacuar la represa, toda vez que al iniciar el plan de acción en diciembre de 2013⁵⁶ Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de catorce meses esa represa se ha reducido en un 45%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

No obstante, 56.393 PQRS se han respondido de manera parcial⁵⁷, de las cuales 56.224 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 100.534⁵⁸.

En el cuadro 2 se presenta la evolución de los últimos tres meses de PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipologías. Tal como se observa, durante el mes de febrero Colpensiones recibió 39.925 nuevas solicitudes y logró atender 44.243, con lo cual a la fecha tiene pendientes 44.141 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁵⁹ - Corte a 28 de febrero de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor		Subtotal	PQRS sin Clasificar	Total
					Consumidor	Sugerencia			
Acum Nov-14									
Recibidos	4070	890.708	892	126.468	4308	1225	1.027.671	9.119	1.036.790
Contestados	4096	860.533	901	114654	2985	1234	984.403	8.943	993.346
Dic-14									
Recibidos	82	24.270	31	6.669	152	24	31.228	0	31.228
Contestados	82	30.955	32	7.285	246	24	38.624	0	38.656
Ene-14									
Recibidos	71	27464	21	7306	84	20	34966	0	34.966
Contestados	72	29.698	23	5.658	211	21	35.683		35.683
Feb-15									
Recibidos	97	32101	26	7482	187	32	39.925	0	39.925

⁵⁶ Ver IP5, sección 6.8.3, página 134.

⁵⁷ 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 a 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).

⁵⁸ 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).

⁵⁹ En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de noviembre de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y enero de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Febrero, febrero y marzo de 2014 se pueden consultar en el IP9, páginas 138 y 139. Los datos de los meses de abril, mayo 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.

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	Total
Contestados	95	37306	24	6615	175	28	44.243	0	44.243
Pendientes	14	27156	8	15997	962	4	44.141	0	44.141
Pendientes con respuesta parcial									56.393

Nota: Las PQRS con respuestas parciales fueron reportadas en el IP17 sección 6.1 páginas 70 y 71.

Por su parte, el Cuadro 3 presenta los PQRS de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 44.141 PQRS pendientes a 28 de febrero de 2015, 33.663 se encuentran vencidas, no obstante, con respecto al mes de enero de 2015⁶⁰ se ha reducido en un 13% el número de PQRS vencidas (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

Es importante mencionar que del total de PQRS vencidas, 7.565 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales, cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia, y 4.252 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales que a la fecha no reposan en la información entregada por el ISS.

Ahora bien, del grupo de PQRS vencidas, 1.016 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses disminuyendo esta cifra con respecto al mes anterior en un 28%, de las cuales 876 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 43 corresponden a copias de documentos que a la fecha no reposan en la información entregada por el ISS, las 97 restantes corresponden a casos en los cuales no se ha podido entregar una respuesta de fondo al ciudadano. Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuales de esas solicitudes es posible resolver de fondo (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

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

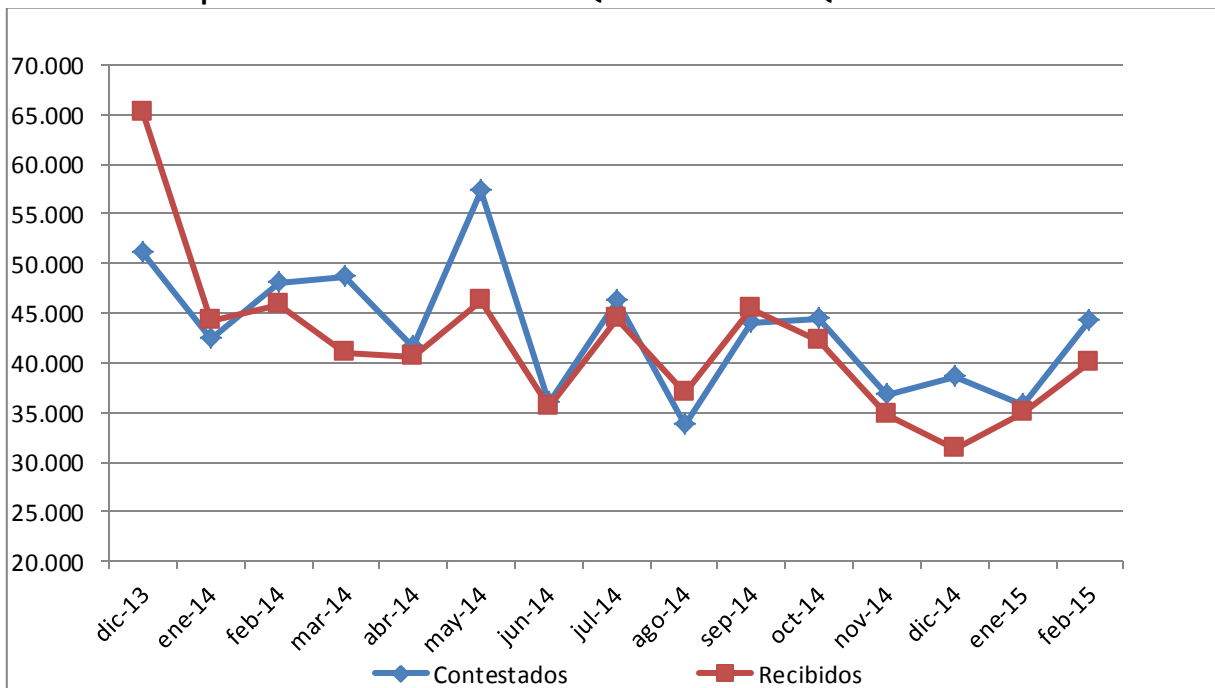
Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	6.770
1 mes	3.190
2 meses	4.024
3 meses	2.765
4 meses	2.285
5 meses	2.891
6 meses	3.370
7 meses	1.558
8 meses	907
9 meses	1.124
10 meses	1087
11 meses	1.104
12 meses	690

⁶⁰ Ver IP19, sección 6.1, página 77.

Trámites vencidos	PQRS*
13 meses	244
14 meses	113
15 meses	286
16 meses	239
>16 meses	1.016
Total	33.663

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones es de 42.278 y de PQRS contestadas es de 41.543, el margen de diferencia ha disminuido 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 repesa. 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 en enero y febrero de 2015. En efecto, en el último mes se respondieron 4.318 PQRS más de los que ingresaron en el mismo periodo (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1).

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



En el Cuadro 4 se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área y en el cual se pueden identificar las más críticas dentro del proceso de evacuación que viene implementando la entidad. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 28 de febrero de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los meses de diciembre de 2014, enero de 2015 y febrero del año en curso, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área

Áreas	Acumulado Feb-15			Gestión diciembre de 2014		Gestión enero de 2015		Gestión febrero 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	7.015	5.975	1.040	383	239	363	382	473	348
Nómina	69.105	61.668	7.437	2.136	2.130	2.205	785	2.231	2.350
Reconocimiento	218.530	209.119	9.411	5.615	6.319	5.684	4.927	6.613	5.533
Total VP. Beneficios y Prestaciones	294.650	276.762	17.888	8.134	8.688	8.252	6.094	9.317	8.231
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	98.029	87.922	10.107	3.448	5.090	2.511	4.300	3.599	4.245
Doctrina	2.808	2.788	20	10	34	15	16	6	10
Secretaría General	72	44	28	4	1	2		0	1
Total VP. Jurídica	100.909	90.754	10.155	3.462	5.125	2.528	4.316	3.605	4.256
VP. Administrativa									
Gestión documental	50.308	44.016	6.292	1.745	4.494	2.078	2.764	2.598	7.560
Total VP. Administrativa	50.308	44.016	6.292	1.745	4.494	2.078	2.764	2.598	7.560
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	49.123	45.146	3.977	1.768	2.460	1.902	2.285	2.109	1.930
Total VP. Operaciones y Tecnología	49.123	45.146	3.977	1.768	2.460	1.902	2.285	2.109	1.930
VP. Servicio al Ciudadano									
Atención al afiliado	28.154	28.111	43	39	113	46	79	53	56
Servicio al ciudadano	562.297	560.799	1.498	14.189	14.651	17.524	18.047	19.426	19.693
Red y canales alternos	551	531	20	35	63	41	1	14	53
Total VP. Servicio al Ciudadano	591.002	589.441	1.561	14.263	14.827	17.611	18.127	19.493	19.802
VP. Financiamiento									
Aportes y recaudo	42.581	39.338	3.243	1.540	2.732	2.359	1.830	2.475	2.234
Cobro	1.135	1081	54	32	22	21	14	36	45
Ingresos y egresos	6.881	5.990	891	267	268	195	218	260	159
Total VP. Finanzas e Inversiones	50.597	46.409	4.188	1.839	3.022	2.575	2.062	2.771	2.438
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.680	2.672	8	13	16	14	10	21	18
Total VP. Comercial	2.680	2.672	8	13	16	14	10	21	18
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	616	544	72	4	24	6	25	11	8
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	616	544	72	4	24	6	25	11	8
Total	1.139.904	1.095.763	44.141	31.228	38.655	34.966	35.683	39.925	44.243

Como se puede observar, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 17.888 PQRS pendientes por resolver, seguido de las Vicepresidencia Jurídica con 10.155 PQRS. Otra de las áreas que presenta un alto volumen de solicitudes pendientes es la Vicepresidencia Administrativa, que al corte del 28 de febrero de 2015 tiene 6.292 PQRS pendientes (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 3).

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 muestran los avances de las acciones realizadas para para evacuar las PQRS represadas⁶¹ y poder atender paralelamente las PQRS que ingresan día a día. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan a continuación.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

En el presente apartado se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área. Se destaca la gestión de la Gerencia de Gestión documental que evacuó 7.560 PQRS, es decir 4.962 adicionales a las recibidas, y de la Gerencia de Defensa judicial, que contestó 4.245 PQRS dentro de las cuales se resolvieron 646 solicitudes adicionales a las presentadas por los ciudadanos en el mes de febrero, es importante destacar que para este mes el área mencionada recibió 3.599 solicitudes de cumplimiento de sentencia, es decir 1.088 adicionales a las recibidas en el mes anterior. Otra de las áreas que superó su producción es la Gerencia de Servicio al ciudadano que logró evacuar 267 solicitudes por encima de las recibidas y la Gerencia de Nómina resolvió 119 casos adicionales a las 2.231 que recibió durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶² 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 28 de febrero, el total de pendientes es de 17.888.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁶³ se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁶⁴ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, las cuales logró reducir a 541 al

⁶¹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138; IP6 sección 6.8.2, página 164.

⁶² Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁶³ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁶⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

corte de enero de 2014⁶⁵. Sin embargo, a diciembre de 2014 la cifra aumentó a 933 y durante el mes de febrero de 2015 llegó a 1.040.

Actualmente, el área de Medicina Laboral se encuentra revisando las acciones necesarias para disminuir la represa de solicitudes. Para el mes de marzo de 2015 contará con 3 personas que apoyarán la respuesta a las PQRS.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁶⁶ 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 8.564⁶⁷, y a 28 de febrero de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.437, lo que representa una reducción del 56%.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁶⁸ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. A 28 de febrero de 2015 la Gerencia de Reconocimiento cuenta con 9.411 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa un avance del 5%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 10.107 PQRS abiertas que corresponden en su mayoría a solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales, cuya respuesta definitiva requiere del estudio de seguridad de las providencias. 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 28 de febrero de 2015 el área ha logrado un avance del 51%.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 20 solicitudes pendientes de respuesta.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: se evidencia una clara tendencia de disminución en la represa de PQRS producto de la estrategia de evacuación. En efecto, en el IP5⁶⁹ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 12.966 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 bajó a 12.068; y al corte del 28 de febrero de 2015 cuenta con 6.292 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 51%.

Durante el mes de febrero, la Gerencia de Gestión Documental diseñó una estrategia de evacuación y búsqueda de la información que permitió la disminución de un 44% de las PQRS con relación al mes de enero de 2015. Es importante considerar que la información solicitada en la mayoría de los PQRS evacuados correspondía a expedientes entregados dentro de la presente vigencia. Adicionalmente, existen 1.561 PQRS con respuesta parcial al ciudadano.

⁶⁵ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁶⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁶⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

⁶⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁶⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

Ahora bien, de las 6.292 PQRS que solicitan copias documentales, 4.252 hacen referencia a documentos que a la fecha no reposan en la información entregada por el ISS, y 2.040 solicitudes cuentan con expedientes pensionales entregados por el ISS en L, por lo que el área se enfocará en su resolución.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁷⁰ 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 28 de febrero del 2015 la Gerencia tiene 3.977 PQRS pendientes, de las cuales 1.899 fueron radicadas en este mismo mes y 1.595 se encuentran dentro del término para resolver.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.561 PQRS abiertas al 28 de febrero de 2015. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 67% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷¹.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 28 de febrero de 2015 esta Gerencia tiene 43 PQRS pendientes de respuesta, 26 de ellos dentro del término legal de respuesta. 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 IP5⁷² 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 2015 subió a 3.066; y al corte del 28 de febrero de 2015, la cifra de PQRS pendientes se ha reducido a 1.498, de las cuales 839 ingresaron durante el mes y 803 están dentro del término legal para contestar.

Gerencia de red y canales alternos: actualmente tiene 20 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 15 ingresaron durante el presente año.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁷³ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y a 28 de febrero de 2015 tiene 4.188 PQRS pendientes de respuesta. Al respecto debe considerarse que durante el año 2014 en ésta Vicepresidencia se presentó un incremento paulatino en el ingreso de PQRS, así como un aumento en el volumen de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte 28 de febrero de 2015 se reportan 3.243 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.357 ingresaron durante el último mes y 1.239 se

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁷¹ Ídem.

⁷² Ídem.

⁷³ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

encuentran dentro del término legal. En el mes de febrero la Gerencia contestó 2.234 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: actualmente tiene 54 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 28 fueron radicadas en el mes de febrero de 2015.

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 891 PQRS pendientes de respuesta al corte del 28 de febrero de 2015, de los cuales 217 ingresaron durante el mismo mes.

Dentro del plan de evacuación se contempla mantener, por ahora, las medidas adoptadas en cada una de las áreas con el fin de continuar con la disminución de las PQRS pendientes por resolver. Sin embargo, se está analizando la capacidad operativa y las necesidades de cada una de las Gerencias con el fin de optimizar el plan de evacuación y establecer nuevas estrategias que permitan disminuir el volumen de PQRS. En efecto, en el mes de febrero se implementó una nueva estrategia de mesas de trabajo, para avanzar en la depuración de aquellas PQRS cuyas solicitudes tienen un grado de complejidad mayor, por tener inmersos requerimientos que conciernen a dos o más áreas.

A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de marzo de 2015 (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5).

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en marzo - 2015
Medicina Laboral	1.040	Casos Individuales	2	10	20	440
Nomina	7.437	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3.600
Reconocimiento	9.411	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2.400
Defensa Judicial	10.107	PQRS Individual	5	35	175	3.500
Gestión Documental	6.292	PQRS Individual	6	18	108	3.000
Operaciones	3.977	PQRS Individual	11	12	132	2.640
Servicio al Ciudadano	1.498	PQRS Individual	3	30	90	1.900
Aportes y Recaudo	3.243	PQRS Individual	10	10	100	2.000
Ingresos y Egresos	891	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

Durante el mes de febrero se dio continuidad al proceso de entrenamiento y al inicio de las actividades de los dos profesionales que forman parte de los cargos estratégicos de la Gerencia. Para el mes de marzo se vincularán 5 analistas y 1 profesional que apoyarán el producto BEPS, la estrategia de análisis y seguimiento de PQRS y la evacuación de solicitudes de Defensoría del Consumidor Financiero.

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: Entre el 10 de febrero de 2014 y el 28 de febrero de 2015 se registraron 1.980.494 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad adecuados, evidenciándose un incremento en el número de consultas en los últimos dos meses a través de esta herramienta. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos cuatro meses (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6).

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

Mes	HL consultadas
Acum Nov -14	1.496.956
dic-14	112.434
ene-15	166.770
feb-15	204.334
Total	1.980.494

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP19⁷⁴ se informó que la puesta en producción del formulario electrónico de corrección de historia laboral estaba supeditada a las mejoras del software de auditoría que se encontraba en desarrollo. El 16 de febrero de 2015 se terminó el desarrollo del “software de auditoría” que será usado para todos los trámites en línea, así mismo se realizaron las pruebas técnicas, las cuales fueron exitosas. Para el mes de marzo se llevarán a cabo las pruebas funcionales con el fin de certificar el paso a producción.

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 IP5⁷⁵:

⁷⁴ Ver IP19, sección 6.1.2 página 83.

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Durante el mes de febrero se realizaron las pruebas técnicas y funcionales del subproceso tal como fue propuesto en el cronograma, en las cuales se evidenció la necesidad de ajustar la actividad por medio de la cual el contratista encargado de hacer el estudio de seguridad de las providencias emite su concepto. Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de marzo se harán las modificaciones mencionadas y se reiniciará el plan de pruebas (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 7):

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

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 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 31/03/2015

d. Acciones de calidad

Como complemento a las acciones de calidad desarrolladas en los Puntos de Atención de Colpensiones ya reportadas en IP anteriores⁷⁶, y que continúan en ejecución, en el mes de febrero comenzó la ejecución del ejercicio de análisis de las motivaciones de las PQRS, cuyos resultados serán presentados en el mes de abril, y que se espera sea uno de los insumos fundamentales para la toma de decisiones gerenciales.

Adicionalmente, se diseñó la metodología para medir la calidad en la atención de las PQRS del nivel central. Actualmente, la Gerencia de PQRS se encuentran haciendo clínicas de casos con el fin de establecer criterios de medición objetiva.

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 Febrero de 2015

Durante el mes de Febrero de 2015 fueron 2.685 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 2.168 afiliados o beneficiarios, de los cuales 1.018 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.150 personas no se presentaron, por lo tanto estas citas no fueron efectivas (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1). Es importante anotar que la diferencia que aparece entre el total de

⁷⁶ Ver IP7, sección 6.3, página 162.

citas y la cantidad de citas asignadas por cedula única corresponde a afiliados que no asistieron a la cita, o que llevaron la documentación incompleta, motivo por el cual hubo que asignar una nueva cita.

Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Citas solicitadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 28 de febrero de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Nov/14	69.855	54.113	28.697	25.416
dic-14	2.552	2.482	1.275	1.207
ene-15	2.304	2.229	706	1.523
feb-15	2.685	2.168	1018	1.150
Total general	77.396	60.992	31.696	29.296

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 28 de febrero de 2015 se han realizado 31.696 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 31.397 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 31.269 y 128 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Febrero (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 299 casos que aún no cuentan con dictamen, 37 casos cuentan con un proyecto de dictamen que se encuentra en proceso de auditoría y los 262 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 febrero de las citas efectivas del mismo mes corresponden a 724. Al corte del mes se encuentran pendientes de calificación 262 trámites: 260 que corresponden a citas efectivas de Febrero y 2 del mes de enero que corresponden a:

- Pacientes vistos en las dos últimas semanas del mes de febrero y que se encuentran en estudio para emitir dictamen.
- Pacientes que tienen pendiente la entrega de documentos probatorios con posterioridad a la cita asignada, sin necesidad de nueva cita.

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de Febrero se encuentran en proceso de auditoría por Colpensiones 34 casos, los cuales fueron radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.59 % se encuentran notificados a 28 de Febrero de 2015. Es importante mencionar que los tres trámites pendientes de meses anteriores ya cuentan con un proyecto de dictamen y deben surtir el proceso de auditoría.

Capítulo 6.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral - Corte a 28 de febrero de 2015

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría*	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Nov/14	0	1	28.696	28.696	100%
dic-14	0	0	1.275	1.275	100%
ene-15	2	2	702	696	99,15%
feb-15	260	34	724	602	83,15%
Total general	262	37	31.397	31.269	99,59%

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 IP6⁷⁷ 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 reflejarán en el mes de radicación y no en el mes en que se surte el movimiento. Sobre el particular se informó que las cifras varían de un informe a otro, teniendo en cuenta que el proceso de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez es dinámico.

Por otra parte, se aclara que la efectividad o 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 28 de Febrero han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.147 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 8.217 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

⁷⁷Ver IP6, sección 6.3, página 142.

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez -
Corte a 28 de febrero de 2015**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Noviembre/14	6.113	6.464
dic-14	382	708
ene-15	384	525
feb-15	268	520
Total general	7.147	8.217

*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 1.772 corresponden a Colpensiones.

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 76.242 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 10.206 afiliados, de las cuales se han procesado 75.468 para un nivel de cumplimiento del 98.98 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 28 de Febrero de 2015 se han procesado un total de 75.468 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 51.567 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago, de éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintitrés mil doscientos noventa y tres millones doscientos ciento mil trescientos treinta y dos pesos (\$23.293.250.332).
- ii) Negadas: 22.549 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 28 de febrero 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 Nov/14	8.233	16.817	69.993	49.010	20.983	69.993	0	100%
dic-14	472	417	1.774	1368	390	1.758	16	99,1%
ene-15	686	760	1.775	1185	532	1717	58	96,73%
feb-15	815	933	2.700	1356	644	2000	700	74,07%
Totales	10.206	18.927	76.242	52.919	22.549	75.468	774	98,98%

Nota: 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 28 de Febrero de 2015, existen 774 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 315 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 1 incapacidad temporal que corresponde a 1 afiliado ha sido auditada por Colpensiones y se ha remitido a Asalud para corrección;
- ii) 105 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 28 afiliados se encuentran pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de Marzo.
- iii) 668 certificados que corresponden a 286 afiliados, fueron radicadas en los últimos 10 días del mes de Febrero. Estos casos serán tramitados la primera semana del mes de Marzo;

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Incapacidades	Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	1	1
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	105	28
Incapacidades en revisión documental	668	286
Incapacidades pendientes por Historia Laboral*	0	0
Total	774	315

*Actualización Historia Laboral. Incapacidades tramitadas que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

La única devolución 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

Ítem de Gestión de devoluciones	Número de devoluciones
En respuesta de devolución	1
En devolución al tercero – CRI	0
En devolución al tercero – CRE	0
En devolución al tercero - Historia Laboral	0
Total general	1

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 5:

- ✓ En respuesta de devolución: son certificados de incapacidad que se encuentra en ajustes con el proveedor.
- ✓ En devolución al tercero – CRI: el solicitante no aporta el certificado de relación de incapacidades expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – CRE: el solicitante no aporta el certificado de rehabilitación expedido por la EPS
- ✓ En devolución al tercero – Historia Laboral: El solicitante presenta Incapacidades que en el momento de la revisión no pueden ser procesadas porque los pagos no han sido actualizados en las bases de datos de Historia Laboral.

Por otro lado, de las 1.383 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 19⁷⁸, 753 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, 556 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 74 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 12 se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 62 se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.

Vale decir que todos los trámites pendientes serán procesados en los primeros días del mes de Marzo.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Para la nómina correspondiente al mes de febrero, pagadera en marzo del presente año, Colpensiones efectuó oportunamente el giro de 1.7 billones de pesos aproximadamente, correspondientes a las 1.195.541 prestaciones económicas de los beneficiarios registrados como activos en la base de datos de la nómina de pensionados de la Administradora.

⁷⁸ Ver IP19, sección 6.2, 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

A los 88 casos registrados en el IP19⁷⁹, como pendientes de escribir en nómina, se le sumaron 16 casos para un total de 104, de los cuales se resolvieron 63. Es decir, a 28 de febrero están pendientes 41 casos.

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

Respecto a este punto, Colpensiones reitera a la H. Corte lo enunciado en el IP19⁸⁰. Las 388 prestaciones clasificadas dentro de este grupo fueron reprocesadas en su totalidad.

Con base en lo anterior, las cifras totales de los numerales 1 y 2 del presente ítem (reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina) ascienden a 2.885 prestaciones, de las cuales se han reprocesado 2.844, quedando un saldo por atender de 41. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Dentro de esta clasificación se han reportado un total de 661 casos, los cuales fueron reprocesados en su totalidad. Por lo tanto, de este grupo no existen trámites pendientes por resolver. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Desde el inicio en operación de Colpensiones se han presentado 625 prestaciones categorizadas dentro de este punto. De las anteriores han sido decididas 609, quedando por reprocesar únicamente 16 casos. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

De conformidad con lo enunciado en los IP17⁸¹, IP18⁸² e IP19⁸³, en Colpensiones se han establecido dos procedimientos en relación con los reconocimientos prestacionales de los Servidores Públicos. Inicialmente, las pensiones eran ingresadas en la base de datos de la nómina de pensionados pero su estado (activo o suspendido) dependía de la acreditación de las pruebas de retiro del servicio. Posteriormente, se determinó un nuevo procedimiento respecto a este tema, el cual es aplicado en la actualidad, en donde las pensiones reconocidas son incluidas en nómina hasta tanto sean presentados los soportes que permitan evidenciar el retiro del servicio público.

⁷⁹ Ver IP13, sección 6.3, página 90.

⁸⁰ Ver IP19, sección 6.3, página 90.

⁸¹ Ver IP17, sección 6.3, páginas 87 y 88.

⁸² Ver IP18, sección 6.3, página 92.

⁸³ Ver IP19, sección 6.3, página 91.

Como consecuencia de lo anterior, Colpensiones ha reconocido 8.835 prestaciones a Servidores Públicos, toda vez que a las 7.792 registradas en el IP19⁸⁴ le fueron adicionados 1.043 nuevos casos generados para el mes de febrero de 2015.

En el mismo sentido, es pertinente aclarar que de las 8.835 prestaciones concedidas a personas que ostenta la calidad de Servidores Públicos, han sido allegadas las certificaciones de retiro del servicio en 2.763 casos. Es decir, se encuentran pendientes de acreditar los documentos que certifiquen el mencionado retiro en 6.072 de ellos, y por lo tanto están pendientes de ser incluidos en nómina.

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

Los reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina detallados en los cuatro primeros ítems del presente capítulo suman un total de 4.171 casos: (i) 2.311 corresponden a pensiones ingresadas, (ii) 1.803 a prestaciones negadas y (iii) 57 se encuentran por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.885	1.739	1.105	41	69,17%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	625	380	229	16	14,98%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	469	0	15,85%
Total	4.171	2.311	1.803	57	100%

El cuadro 2 presenta el resumen de los casos acumulados no incluidos en la base de la nómina de pensionados con corte al mes de enero de 2015, categorizados de acuerdo al tipo de riesgo.

⁸⁴ Ídem.

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

Riesgo	No ingresadas a ene-15	Ingresadas y retiradas a ene-15	Orden de no pago a ene-15	Total	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	64	0	5	69	1,65%
Indemnización de invalidez	5	0	0	5	0,12%
Indemnización vejez	630	580	31	1.241	29,75%
Interposición de Recursos	98	0	0	98	2,35%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	8	0	0	8	0,19%
Recurso Pensión Invalidez	12	0	0	12	0,29%
Recurso Pensión sobrevivientes	7	0	0	7	0,17%
Recurso Sustitución Pensional	1	0	0	1	0,02%
Recurso Indemnización vejez	3	0	0	3	0,07%
Pensión de invalidez	91	4	12	107	2,57%
Pensión de sobrevivientes	538	11	37	586	14,05%
Pensión de vejez compartida	2	0	0	2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.248	65	496	1.809	43,37%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	155	0	40	195	4,68%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	2	0,05%
Sustitución pensional	22	0	4	26	0,62%
Total general	2.885	661	625	4.171	100%

Con corte al mes de enero de 2015 refleja las 4.114 pensiones ya reprocesadas (2.311 ingresadas y 1.803 negadas), clasificadas conforme al tipo de riesgo (Ver capítulo 6.3-Cuadro 3).

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	33	0	1	33	67	1,63%
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización vejez	440	147	14	634	1.235	30,02%
Interposición de Recursos	77	0	0	7	84	2,04%
Recurso Pensión sobrevivientes	5	0	0	1	6	0,15%
Pensión de Invalidez	50	3	4	47	104	2,53%
Pensión de sobrevivientes	254	4	8	310	576	14,00%
Pensión de vejez compartida	1	0	0	1	2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	727	38	339	695	1.799	43,73%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	120	0	14	59	193	4,69%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	7	0	0	0	7	0,17%
Recurso Pensión Invalidez	5	0	0	1	6	0,15%
Recurso Indemnización vejez	3	0	0	0	3	0,07%
Sustitución Pensional	11	0	0	14	25	0,61%
Total	1.739	192	380	1.803	4.114	100%

En el cuadro 4 se muestra la información de las prestaciones económicas pendientes por atender detalladas conforme al tipo de riesgo, las cuales ascienden a un total de 57 casos. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	2	3,51%
Indemnización vejez	6	10,53%
Interposición de Recursos	14	24,56%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	1,75%
Recurso Pensión Invalidez	6	10,53%
Recurso Pensión sobrevivientes	1	1,75%
Pensión de Invalidez	3	5,26%
Pensión de sobrevivientes	10	17,54%
Pensión de vejez tiempos privados	10	17,54%

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	2	3,51%
Recurso Sustitución Pensional	1	1,75%
Sustitución Pensional	1	1,75%
Total	57	100%

El cuadro 5 presenta las cifras de las prestaciones pendientes por atender especificadas por el tipo de riesgo y por meses de atraso así: Panel A, refleja las cifras de las solicitudes radicadas, Panel B las correspondientes a los recursos de reposición presentados, Panel C, presenta las prestaciones incluidas 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 enero de 2015

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	4	1	4	9	50%
2 meses	1			1	5,56%
4 meses			1	1	5,56%
5 meses	1			1	5,56%
9 meses	1	1		2	11,11%
11 meses		1		1	5,56%
12 meses	1	1		2	11,11%
17 meses	1			1	5,56%
Total vencidos	9	4	5	18	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	4		2	1	7	30,43%
2 meses			2		2	8,70%
3 meses	1	1	2		4	17,39%
4 meses	1		6		7	30,43%
5 meses		1	2		3	13,04%
Total vencidos	6	2	14	1	23	100%

Panel C. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	3
2 meses	8
4 meses	3
5 meses	2
Total vencidos	16

A continuación se presenta el estado (ingresados a nómina/no ingresados) de los actos administrativos que conceden una prestación con corte al mes de enero de 2015, por tipo de riesgo y en el Panel B conforme al grupo de prioridad. Es de resaltar que la totalidad de estos actos administrativos corresponde a solicitudes de día día; y el 99,8% ya fueron ingresados a nómina. (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 enero 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización invalidez	5	5	-	0,05%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	400	398	2	3,94%
Indemnización vejez	2.701	2.699	2	26,57%
Pensión de invalidez	272	272	-	2,68%
Pensión de sobrevivientes	598	595	3	5,88%
Pensión de vejez compartida	40	40	-	0,39%
Pensión de vejez tiempos privados	1.153	1.152	1	11,34%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	479	479	-	4,71%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	4	4	-	0,04%
Pensión vejez alto riesgo	2	2	-	0,02%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	9	9	-	0,09%
Recurso Indemnización de Invalidez	4	4	-	0,04%
Recurso Indemnización de vejez	120	120	-	1,18%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	43	42	1	0,42%
Recurso Pensión de Vejez	2.718	2.716	2	26,74%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	33	33	-	0,32%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	8	8	-	0,08%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	2	2	-	0,02%
Recurso Pensión Invalidez	125	121	4	1,23%
Recurso Pensión sobrevivientes	98	98	-	0,96%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	2	2	-	0,02%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	3	3	-	0,03%
Recurso Sustitución Pensional	57	57	-	0,56%
Recurso Sustitución Provisional Ley 1204/08	1	1	-	0,01%
Sustitución Pensional	1.283	1.282	1	12,62%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	4	4	-	0,04%
Total	10.164	10.148	16	100%

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

Las cifras detalladas de los beneficiarios prestacionales activos dentro de la base de datos de la nómina de pensionados se muestran en el cuadro 7. Dichas cifras se presentan para las tres últimas nóminas procesadas en Colpensiones. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
dic-14	1.181.016
ene-15	1.192.984
feb-15	1.195.541

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

En cuanto a los casos de aportes en salud de los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se realiza el respectivo descuento por concepto de salud, el cual se hace mediante pago que se gira a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), reiterando lo enunciado anteriormente en los IP16 a IP19.⁸⁵

Sin embargo, se continúan presentado casos de giros de cotizaciones realizadas a una entidad diferente a la donde el pensionado se encuentra afiliado. Esto obedece a la dinámica propia del proceso, por cuanto los pensionados que están incluidos en nómina pueden hacer uso de su derecho de escogencia y cambio de EPS, y en algunos casos Colpensiones no se entera de dicha novedad, a pesar de agotar todos los mecanismos de búsqueda que permitan determinar y validar dicha información.

Por lo anterior, Colpensiones realiza mes a mes diferentes acciones con el fin de garantizar el pago correcto en salud de los pensionados, enfocado de manera especial en aquellos casos en los que existe movilidad y desconocimiento de dichas novedades así:

1. Se hacen cruces de información con la base de datos del BDUA⁸⁶, y dependiendo del resultado arrojado en dicho procedimiento se inician las siguientes acciones (Capítulo 6.3 – Cuadro 8):
 - i) Cruces de información con el BDUA, con el fin de evidenciar de manera clara y expedita aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.
 - ii) Se realizan las modificaciones pertinentes ante las Entidades Promotoras de Salud una vez Colpensiones tiene conocimiento y haya evidenciado el cambio de EPS que haya realizado el pensionado sin que dicha modificación haya sido informada oportunamente a Colpensiones.
 - iii) Se presentan solicitudes de devolución de aportes a la EPS en la que se realizó el respectivo pago en salud del pensionado, habiendo éste dejado de cotizar en dicha entidad. Cabe resaltar que en estos casos la devolución de aportes que hace la EPS anterior, es allegada a la EPS en la cual cotiza el pensionado.
2. Colpensiones le recuerda al pensionado en el momento de la notificación 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), afiliación que debe legalizar como cotizante pensionado.

⁸⁵ 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 y 98.

⁸⁶ BDUA. Base de datos única de afiliados, responsable de registrar y actualizar la información remitida por las diferentes EPS.

3. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007⁸⁷, 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.
4. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de solicitud de devolución de aportes (considerados para nuestra entidad como cartera) realizadas con las diferentes EPS. Esto con el fin que el pensionado tenga pago el retroactivo de aportes en salud con la EPS a la cual cotiza.
5. Colpensiones de manera periódica realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS con el fin de adelantar planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos errados de los pensionados que no reportan oportunamente el cambio de EPS.
6. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados de las validaciones efectuados a través de PILA y que corresponden a los periodos anticipados en salud, es decir, la liquidación de la nómina de enero de 2015 corresponde al pago del período de febrero de 2015, y así sucesivamente.

Una vez realizados los diferentes cruces y validaciones para los tres últimos meses de pago en salud se generaron los siguientes resultados:

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

Mes	Registros ⁸⁸	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁸⁹
Enero de 2015	1.196.912	1.232	17.763
Febrero de 2015	1.201.184	910	17.153
Marzo de 2015	1.205.785	812	18.311
Promedio trimestre		1.053	17.742

Para el periodo del mes de marzo de 2015 18.311 pensionados se encuentran afiliados al régimen subsidiado o no registran afiliación en ningún régimen, razón por la cual se realizó un análisis uno a uno para determinar la situación de cada uno ellos, encontrando que (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 9):

⁸⁷ 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

⁸⁸ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

⁸⁹ 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.

1. La pensión de 5.063 personas se encuentra en estado suspendido, razón por la cual 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. La prestación de 264 personas se encuentran en estado retirado, entre otras, en los casos que disfrutaban pensión de sobrevivientes y cumplen los 25 años de edad.
3. Las cotizaciones de 1.125 pensionados se vienen efectuando a las diferentes universidades públicas, por lo que se adelantarán gestiones para que estas entidades confirmen la afiliación de este grupo de personas, teniendo en cuenta que en el BDUA no se encuentran registradas.
4. Los giros de aportes para 2.244 pensionados se liquidan a favor del Fosyga por pertenecer al régimen de excepción. Se adelantarán gestiones para realizar cruces de información, con el fin de determinar la afiliación en este régimen.
5. La liquidación por concepto de salud para 1.832 pensionados es del 1% por ser residentes en el exterior, en virtud del Decreto 806 de 1998, Artículo 59.
6. Los 7.783 casos restantes tienen estado de pensión activo y las cotizaciones se vienen efectuando a favor de una Entidad Promotora de Salud. Colpensiones se encuentra realizando las gestiones pertinentes 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.

Capítulo 6.3 - Cuadro 9. Situación de los Registros subsidiado o no figuran

Estados	Subsidiado o no figuran
Estado suspendido	5.063
Estado retirado	264
Cotizaciones a universidades	1.125
Régimen de excepción	2.244
Residentes en el exterior -Decreto 806 de 1998	1.832
Registros activos, cotizaciones a EPS con afiliaciones no legalizadas	7.783
Total	18.311

Respecto a los 812 pensionados que figuran en EPS diferentes, la Administradora está validando caso por caso para realizar la corrección si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta que además de validar con el BDUA, se reciben de las diferentes EPS los registros de pensionados afiliados que han surtido el proceso de movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sin embargo, al momento de efectuar el cruce de información con el BDUA ésta no se encuentra actualizada con la nueva afiliación.

En el mes de febrero de 2015, Colpensiones recibió el pago de los subsidios causados en el mes y la respuesta a la solicitud realizada en el mes de enero de 2015 con respecto a los 104 pagos que el administrador del Fondo de Solidaridad Pensional (FSP)- Consorcio Colombia Mayor- informó fueron cancelados en la vigencia del ISS en L. En el archivo entregado por el Consorcio se identificaron 59 subsidios que no figuran en las bases de datos de Colpensiones, por lo tanto se reiterará al Consorcio la solicitud de información de la fecha en que realizaron el pago y la base de datos con el detalle, para que de esta manera se valide si corresponde realizar el cargue de estos subsidios a las bases de datos. Los 45 registros restantes se encuentran marcados en la base de datos como devueltos por el ISS en L. al administrador del FSP por lo que igualmente se reiterará el cobro de estos subsidios a este.

Por lo anterior, de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.470 están registrados como solucionados lo que corresponde al 59.98%, 6.882 registros presentan el estado “no se puede tramitar” lo que corresponde al 39.43% y el 0.59% de los casos, presentan la observación “ajustar y sincronizar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Registros – Febrero 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		434	647	3,71%
Grupo 1	2.614	99		8.681	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2		107	288	1,65%
Grupo 3	106			175	281	1,61%
Grupo 4	2.723			812	3.535	20,25%
Indemnizados	1.050			261	1.311	7,51%
Total General	6.882	104	0	10.470	17.456	100%
% Total	39,43%	0,59%	0%	59,98%	100%	

Los 17.456 registros anteriores corresponden al trámite realizado a los 6.047⁹⁰ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago, y su estado se detalla a continuación. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

⁹⁰ Cabe a notar 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 6.606.

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Trámites - Febrero 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		150	254	3,84%
Grupo 1	1.018	55		2.941	4.014	60,76%
Grupo 2	71	2		43	116	1,76%
Grupo 3	45			73	118	1,79%
Grupo 4	1.188			403	1.591	24,08%
Indemnizados	403			110	513	7,77%
Total General	2.827	59	0	3.720	6.606	100%
% Total	42,79%	1%	0%	56,31%	100%	

El cuadro 3 presenta el detalle de la situación de los 6.882 registros que componen el estado “no se puede tramitar”, presentados en el cuadro 1, y más adelante se encuentra la explicación de éstos. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3)

Capítulo 6.4 – Cuadro 3. Detalle registros "no se puede tramitar" Febrero 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	159	12	36	3		210	3,05%
Grupo 1	1.935	390	85	110	94	2.614	37,98%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,57%
Indemnizados	1.050					1.050	15,26%
Total General	6.151	402	121	113	95	6.882	100%
% Total	89,38%	5,84%	1,76%	1,64%	1,38%	100%	

- 6.151 registros que de acuerdo a la revisión realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, son reportados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) y por esta razón los subsidios no serán girados por parte del administrador del Fondo de Solidaridad Pensional.
- 402 registros que han sido cobrados al Consorcio Colombia Mayor, pero este informa que no aplica el pago.
- 121 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo.
- 113 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 201908, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.

- 95 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 61 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 33 registros de pagos de aportes por un menor valor al que le corresponde cancelar al ciudadano.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

Con corte al 28 de febrero de 2015 el número de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual (RAIS) a Colpensiones asciende a 1.554.897 y a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, las AFP han enviado la información de 1.523.432 ciudadanos trasladados, que representa el 98% del total, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 31.465 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 28 de febrero de 2015**

Administradora	dic-14	ene-15	feb-15
Old Mutual	938	835	676
Old Mutual Alternativo	11	14	14
Colfondos	3.881	3.579	3.822
Porvenir	16.418	15.582	15.584
Protección	13.183	10.531	11.369
Total	34.431	30.541	31.465

El proceso de actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen, al corte de este informe, presentó un aumento con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que ascendió en 924 ciudadanos en comparación al saldo al mes de enero de 2015, que cerraba en 30.541.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 28 de febrero de 2015 Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 57.705 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 52.997 de los mismos, equivalente al 91.84%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 4.708 archivos. De la información en proceso de validación y cargue el 61.10% fue recibida en lo corrido del mes de enero y febrero del año en curso.

En términos de información de pagos se ha realizado el cargue y/o actualización de 506.664 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 35.412.575 registros y/o ciclos⁹¹. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 28 de febrero de 2015**

Administradora	dic-14	ene-15	feb-15
Old Mutual	3.706	3.977	3.978
Old Mutual Alternativo	73	73	74
Colfondos	46.970	49.250	78.420
Porvenir	224.440	245.363	249.938
Protección	159.008	164.687	174.254
Total	434.197	463.350	506.664

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 28 de febrero de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP disminuyó de 8 a 5 casos con un resultado acumulado en la gestión del 98.83%. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 3)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 3. Entregas de casos priorizados por la H. Corte Constitucional a las AFP -
Corte a 28 de febrero de 2015**

Prioridad	Casos Prioritarios - HCC - Corte a agosto 2013	Casos Prioritarios Pendientes a Enero 31- 2015	Casos Prioritarios Pendientes a Febrero 28- 2015
Grupo 0	117	1	0
Grupo 1	245	4	3
Grupo 2	48	3	2
Grupo 3	8	0	0
Grupo 4	10	0	0
Indemnizados	0	0	0
Total General	428	8	5

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.

6.5.1. Cargue aportes no vinculados

Con corte al 28 de febrero de 2015 se recibió la suma de \$27.089 millones correspondiente al proceso de No Vinculados de AFP (valores identificados por Colpensiones), través del cual se reciben recursos por concepto a los aportes a pensión obligatoria consignados por parte del empleador a un fondo del RAIS cuando el ciudadano está afiliado al RPM.

El valor acumulado recibido por No Vinculados del mes de octubre de 2012 al corte de este informe asciende a \$496.233 millones, representado en 462 archivos recibidos, 2.146.750 ciudadanos y 2.741.884 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

VILLADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado)
Corte a 28 de febrero de 2015**

Detalle	dic-14	ene-15	feb-15
Número Afiliados	2.095.053	2.103.176	2.146.750
Número Rezagos	2.613.869	2.629.974	2.741.884
Número Archivos	429	439	462
Valor (Millones)	\$ 469.144	\$ 471.710	\$ 496.233

De los 462 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 94.15%, es decir, se ha hecho el cargue de 435, quedando en proceso de cargue 27 archivos con corte al 28 de febrero. 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 febrero de 2015 se reportaron 68 archivos de error y no se recibió ningún archivo corregido vigencia Colpensiones. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 5. Cargue No vinculados (acumulado)
Corte a 28 de febrero de 2015**

Detalle	dic-14	ene-15	feb-15
Número de archivos cargados	383	389	435
Número registros procesados	2.555.603	2.557.267	2.666.325
Número registros exitosos	1.592.389	1.593.991	1.693.627
Valor archivo (millones)	\$ 456.292	\$ 457.295	\$ 477.962

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP19⁹² se informó que existe un saldo a 31 de enero de 2.379 revocatorias pendientes de decidir, correspondientes a 1.731 vencidas y 648 en término legal.

Para el mes de febrero ingresaron 356 radicaciones nuevas, incrementado el total de casos a 2.735, de las cuales se decidieron 99 durante el mes y se gestionaron 396, arrojando un saldo de 2.240 pendientes. De éstas 637 se encuentran en término y 1.603 vencidas.

Vale recordar que de conformidad con el modelo de producción, Colpensiones está encaminada a cumplir las prioridades establecidas por la H. Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014, razón por la cual a las solicitudes de revocatoria se les aplican los mismos criterios de priorización del auto 259 de 2014.

⁹² Ver IP19, Sección 6.6, páginas 104.

6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo

Con el fin de otorgar una respuesta oportuna y prioritaria a los ciudadanos que radican solicitudes de prestaciones económicas y que a su vez manifiestan padecer una enfermedad catastrófica, Colpensiones continúa con el proceso de radicación e identificación de enfermedades de alto costo, el cual ha permitido ofrecer una atención eficaz a este grupo de alta prioridad.

Así las cosas, con corte a 28 de febrero de 2015 se han radicado 638 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 a través de acto administrativo 537 casos; 22 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, 10 casos para los cuales se requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante para la emisión del acto y los 69 casos restantes se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

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

Estado	Casos
Decididos	537
Sentencias	22
Falta documento	10
En proceso de decisión	69
Total	638

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 28 de febrero 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 IP19⁹³, los cuales se desplegaron durante el mes de febrero de 2015⁹⁴.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP19⁹⁵ Colpensiones reportó un total de 867.271 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y enero de 2015, de éstas 743.271 fueron notificaciones personales y 124.000 por aviso. Durante el mes de febrero 2015, se notificó un total de 29.892 actos administrativos, de los cuales 25.424 se dieron de manera personal y 4.468 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 febrero de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 28 de febrero de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 897.163⁹⁶ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 28 de febrero 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 31.729 actos administrativos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1)

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 28 de febrero de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Nov-14	694.576	120.023	814.599
dic-14	24.510	1.358	25.868
ene-15	24.185	2.619	26.804
feb-15	25.424	4.468	29.892
Total	768.695	128.468	897.163
% Total	86%	14%	100%

En el IP19⁹⁷ Colpensiones reportó que con corte al 31 de enero de 2015, se notificaron un total de 284.531 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 582.740 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2), se evidencia que al 28 de febrero de 2015, del total de actos administrativos notificados de la represa del ISS (284.668), 210.584 han sido efectuados personalmente en los PAC y los restantes 74.084 por aviso. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en

⁹³ Ver IP19, página 106.

⁹⁴ Fecha corte 28 de febrero de 2015.

⁹⁵ Ver IP19, página 106.

⁹⁶ Cabe a darar 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 enero de 2015.

⁹⁷ Ver IP19, página 107.

Colpensiones (612.495), 558.111 han sido efectuados personalmente en los PAC y 54.384 por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 28 de febrero de 2015**

Mes	Represa ISS			Colpensiones			Total General notificados
	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados ISS	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso web	Total notificados Colpensiones	
Acumulado a Nov-14	210.553	73.947	284.500	484.023	46.076	530.099	814.599
dic-14	0	0	0	24.510	1.358	25.868	25.868
ene-15	31	0	31	24.154	2.619	26.773	26.804
feb-15	0	137	137	25.424	4.331	29.755	29.892
Total	210.584	74.084	284.668	558.111	54.384	612.495	897.163

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 929.240 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 31.729 actos administrativos, de los cuales 24.695 corresponden a solicitudes pensionales, 6.064 a recursos, y 970 a sentencias judiciales; adicionalmente existen 348 que corresponden a proyectos de resolución de tiempos públicos, estos últimos no son posibles de notificar y por tanto que se profiera el acto administrativo definitivo (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Panel A).

El 71% del total de los actos administrativos no notificados a 28 de febrero de 2015 (22.460), se encuentran dentro del término para la notificación. De otro lado, del 29% restante (9.269) que se encuentra fuera de término, 8.683 actos administrativos fueron proferidos durante diciembre 2014 y enero 2015. En cuanto a los 9.269 actos proferidos mencionados, se procedió a realizar citación por correspondencia certificada, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, y por meses de atraso en el 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 28 de febrero de 2015
Panel A. Resumen**

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	18.923	2.923	614	22.460		71%
2 meses	2.594	2.150	305	5.049	54%	
3 meses	2.780	803	51	3.634	39%	
4 meses	171	162	0	333	4%	
5 meses	227	26	0	253	3%	
Total fuera de términos	5.772	3.141	356	9.269		29%
% total Fuera de términos	23%	52%	37%	29%		
Total general	24.695	6.064	970	31.729		100%

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	21	340	842	10.709	7.011	18.923		77%
2 meses	107	38	412	1.155	882	2.594	45%	
3 meses	152	47	97	1.291	1.193	2.780	48%	
4 meses	96	6	10	42	17	171	3%	
5 meses	227					227	4%	
Total fuera de términos	582	91	519	2.488	2.092	5.772		23%
% total Fuera de términos	97%	21%	38%	19%	23%	23%		
Total general	603	431	1.361	13.197	9.103	24.695		100%

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	4	128	238	2.016	537	2.923		48%
2 meses	61	48	511	1.244	286	2.150	68%	
3 meses	107	34	47	513	102	803	26%	
4 meses	100	6	9	36	11	162	5%	
5 meses	26					26	1%	
Total fuera de términos	294	88	567	1.793	399	3.141		52%
% total Fuera de términos	99%	41%	70%	47%	43%	52%		
Total general	298	216	805	3.809	936	6.064		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	11	37	566	614		63%
2 meses	5	58	242	305	86%	
3 meses	4	10	37	51	14%	
Total fuera de términos	9	68	279	356		37%
% total Fuera de términos	45%	65%	33%	37%		
Total general	20	105	845	970		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez (13.197), seguido por indemnizaciones (9.103). En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 3.809 actos administrativos, seguido por recursos sobre indemnizaciones con 936 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 845 actos administrativos.

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP19⁹⁸ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 28 de febrero de 2015 quedan pendientes por notificar 9.269 resoluciones proferidas en periodos anteriores a enero, es decir fuera de término. De éstas, 1.356 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, los cuales se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que será reportado 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.

Por otro lado, desde diciembre de 2014, Colpensiones implementó la publicación en los afiches electrónicos dispuestos en los PAC de los actos administrativos que han sido notificados por aviso, donde se les informa a los ciudadanos el número de la resolución y la respectiva fecha de notificación; los afiches cuentan con información correspondiente al último año de la gestión de notificaciones por aviso.

De igual manera, desde enero de 2015 se realiza una publicación mensual en la página web de la entidad, la cual incluye la información de las notificaciones que se efectuaron en el transcurso del mes que acaba de finalizar. Con lo anterior, la entidad tiene como propósito que los ciudadanos cuenten con una herramienta de fácil acceso, y que les permita, en cualquier momento, conocer si ya fueron notificados por aviso de una resolución de reconocimiento proferida a su nombre.

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 por el Contact Center, para el mes de febrero de 2015 se contactaron 27.178 ciudadanos, quienes fueron citados a los Puntos de Atención Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes. Por

⁹⁸ Ver IP18, página 112.

otra parte, se enviaron 12.550 cartas de citación a notificación personal a través de correspondencia certificada (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 1).

Capítulo 7.2 – Cuadro 1. Ciudadanos contactados mensualmente

Actividad	dic-14	ene-15	feb-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	16.778	8.227	27.178	52.183	64%
Citados por correspondencia	11.803	5.274	12.550	29.627	36%
Total	28.581	13.501	39.728	81.810	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad durante el mes de febrero de 2015, 272.539 ciudadanos consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 19.163 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 37.095 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 787.734 consultas en la página web de Colpensiones, facilitando que tengan conocimiento de los actos administrativos que se le han proferido. (Ver Capítulo 7.2 – Cuadro 2)

Capítulo 7.2 – Cuadro 2. Consulta en página web de resoluciones de reconocimiento mensualmente

Consultas	nov-14	dic-14	ene-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	154.074	166.219	272.539	592.832	75%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	23.297	17.030	19.163	59.490	8%
Consultas Citación a Notificación	50.028	48.289	37.095	135.412	17%
Total	227.399	231.538	328.797	787.734	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 febrero de 2015, fueron realizadas 6.150 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3).

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

Consultas	dic-14	ene-15	feb-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	5.922	6.524	6.150	18.596
Total	5.922	6.524	6.150	18.596

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 febrero de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 25.424 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 y afiches electrónicos.

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 31 de enero de 2015, Colpensiones profirió 2.360 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.038 y quedan pendientes por notificar 322 actos administrativos, que se encuentran en proceso de citación.

El resultado de notificación de los actos administrativos con respuesta de fondo por grupos priorizados se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.3 – Cuadro 1)

Capítulo 7.3 – Cuadro1. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 31 de enero 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 enero 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 salario 1 a 1,5	166	152	92%
Grupo 1 mayor a 74	65	60	92%
Grupo 1 subsidiado	50	49	98%
Grupo 1 sobrevivientes	29	26	90%
Grupo 1 invalidez	20	17	85%
Grupo 1 sin información	10	10	100%
Subtotal Grupo 1	340	314	92%
Grupo 2			
Grupo 2 salario de 1.6 a 3	26	24	92%
Grupo 2 sobrevivientes	10	7	70%
Subtotal Grupo 2	36	31	86%
Grupo 3			
Grupo 3 salario más de 3	28	25	89%
Grupo 3 sobrevivientes	15	9	60%
Subtotal Grupo 3	43	34	79%
Grupo 4			
Grupo 4 corriente	1.906	1.631	86%
Indemnizados	23	20	87%
Auxilios funerarios	12	8	67%
Subtotal Grupo 4	1.941	1.659	85%
Total	2.360	2.038	86%

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 enero de 2015 se proferieron 47.965 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 28 de febrero de 2015 se notificaron 45.299 actos administrativos (94,4%). En proceso de notificación quedaron 2.666 ciudadanos (5,55%) quienes surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 95.335 actos administrativos a 28 de febrero de 2015, de los cuales se han notificado 84.303 (88,43%) y están pendiente de notificación 11.032 (11,57%).

Dentro de las estrategias que ha implementado Colpensiones sobre el grupo específico de actos administrativos de cumplimiento sentencias y objeto de tutelas, 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 se atendieron de manera prioritaria durante febrero de 2015, 1.205 casos que eran objeto de tutela.
- ii) Se realiza seguimiento y control de los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados.
- iii) Se continuó trabajo en campañas de actualización de datos para lograr un alto nivel de contactabilidad en el proceso de citación.

8. Atención al ciudadano

8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada

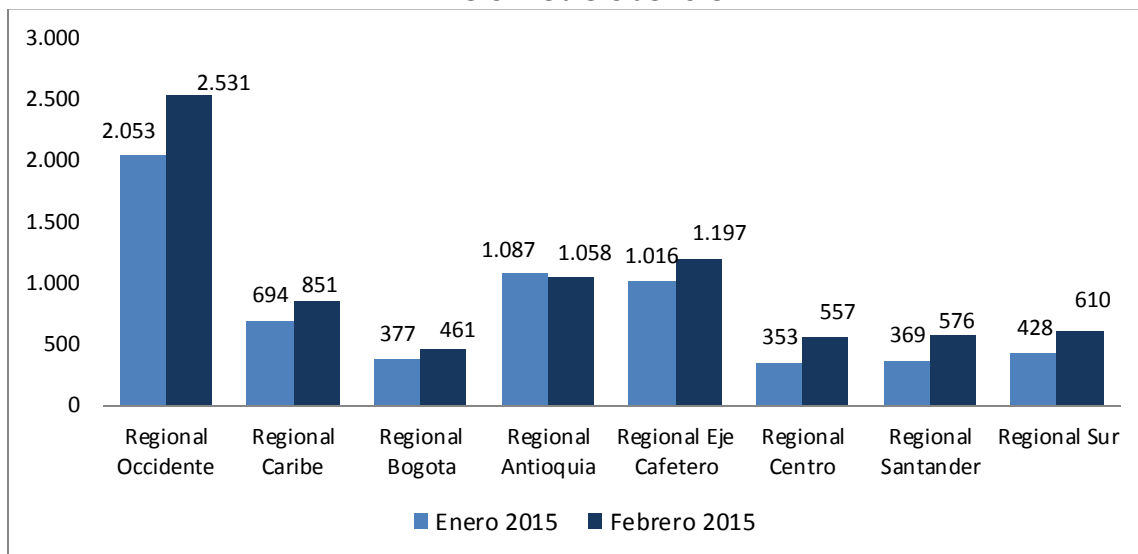
8.1.1. Tiempos de atención

En el canal presencial de Colpensiones se brinda atención prioritaria a los ciudadanos que por su condición de indefensión o debilidad la requieren; en ese sentido una vez finalizado el segundo mes del año 2015, el tiempo promedio de atención en los PAC de esta población fue de 14 minutos con 22 segundos, siendo clasificados como ciudadanos de carácter prioritario un total de 7.841 personas.

Al analizar el total de los ciudadanos atendidos en los dos primeros meses del año en curso, se evidencia que la afluencia de población prioritaria para el mes de febrero presentó un incremento de 1.464 ciudadanos, pasando de 6.377 a 7.841 en el periodo señalado.

En el siguiente gráfico se presenta el comportamiento por regional del número de personas atendidas en enero y febrero de 2015, en los 76 puntos de atención adscritos a las ocho regionales que cubren el territorio nacional (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional
Enero – febrero de 2015**

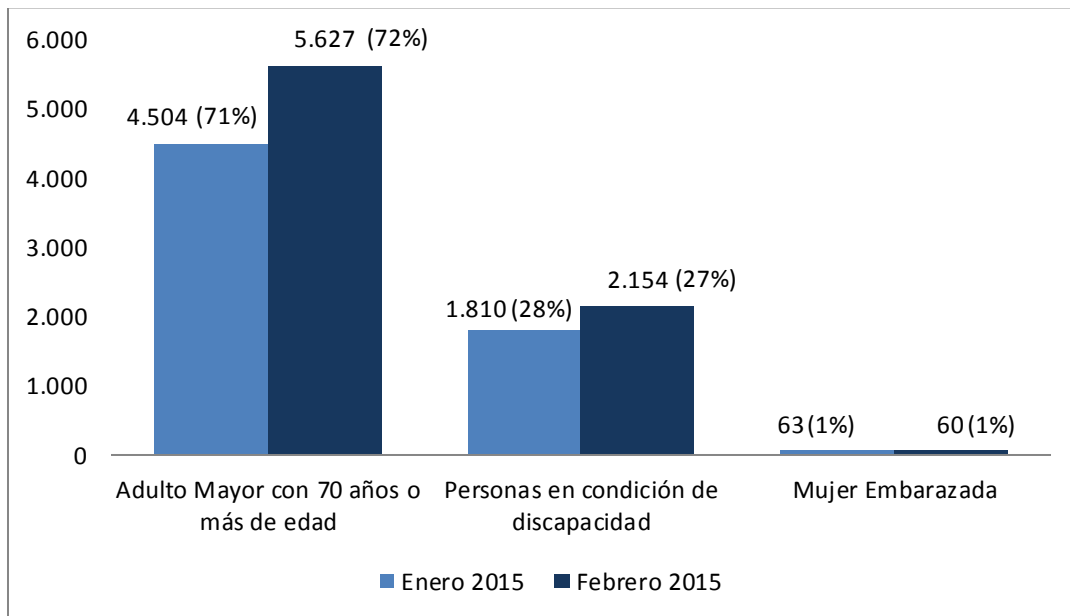


De acuerdo con los resultados reportados al finalizar el segundo mes del año 2015, la Regional Occidente continua con la mayor participación de atención prioritaria a nivel nacional con el 32%, la Regional Eje Cafetero atiende el 15% del total de los ciudadanos, seguidas por las Regionales Antioquia (13%) y Caribe (11%).

De acuerdo a las estadísticas de atención reportadas, la distribución de la población prioritaria atendida presentó las siguientes variaciones para el mes de febrero. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2)

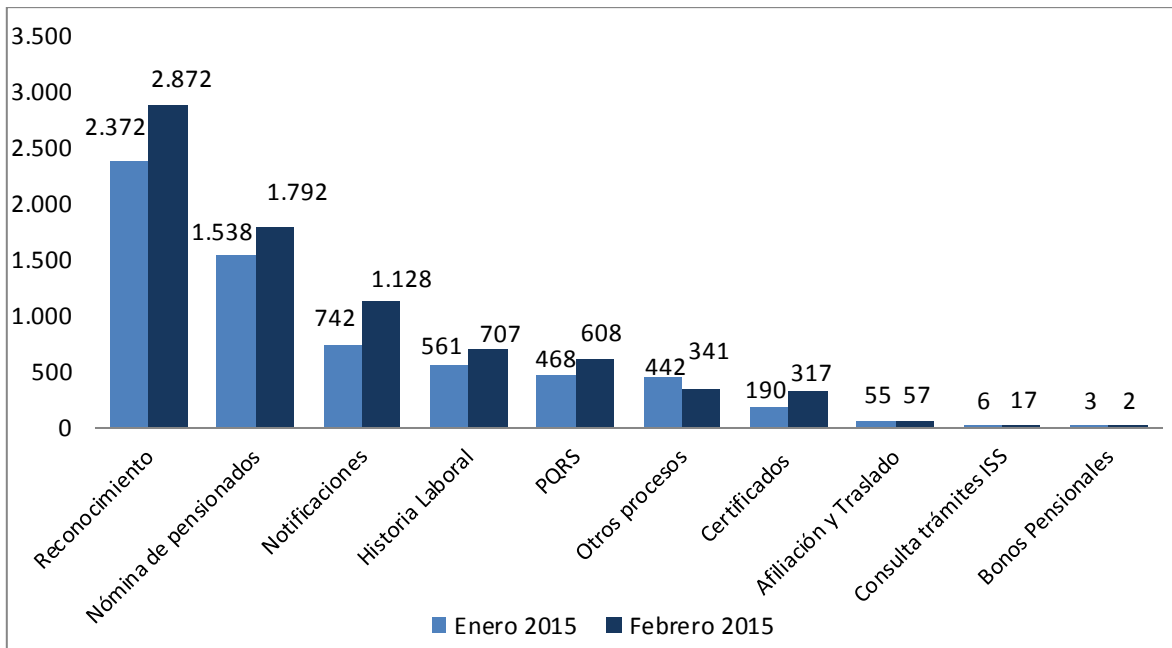
- Adultos Mayores: se atendieron 5.627 personas, presentando un incremento de 1.123 ciudadanos respecto al mes anterior. La participación frente al total de la población fue del 72%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de febrero se atendieron 2.154 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial equivalente a un 27% de la población atendida. Esta cifra evidencia un incremento de 344 ciudadanos respecto al mes de enero de 2015.
- Mujeres embarazadas: en el mes de febrero se presentó una disminución de 3 ciudadanas atendidas con respecto a las cifras reportadas en enero de 2015. Esta segmentación de la población prioritaria se mantuvo con una participación del 1% (60 mujeres en febrero de 2015).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida
Enero – febrero de 2015**



Por último, frente a la distribución de los trámites atendidos para la población prioritaria, se establece que los trámites más representativos son: reconocimiento (37%), nómina de pensionados (23%), notificaciones (14%) e historia laboral (9%), cuyas cantidades se encuentran discriminadas en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Enero – febrero de 2015**



8.1.2. Administración de filas y turnos

Teniendo como referencia la segmentación de trámites implementada en los PAC a nivel nacional y dando continuidad a las estadísticas de atención, durante el mes de febrero de 2015 para los trámites de consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación se presentó el siguiente comportamiento (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 1):

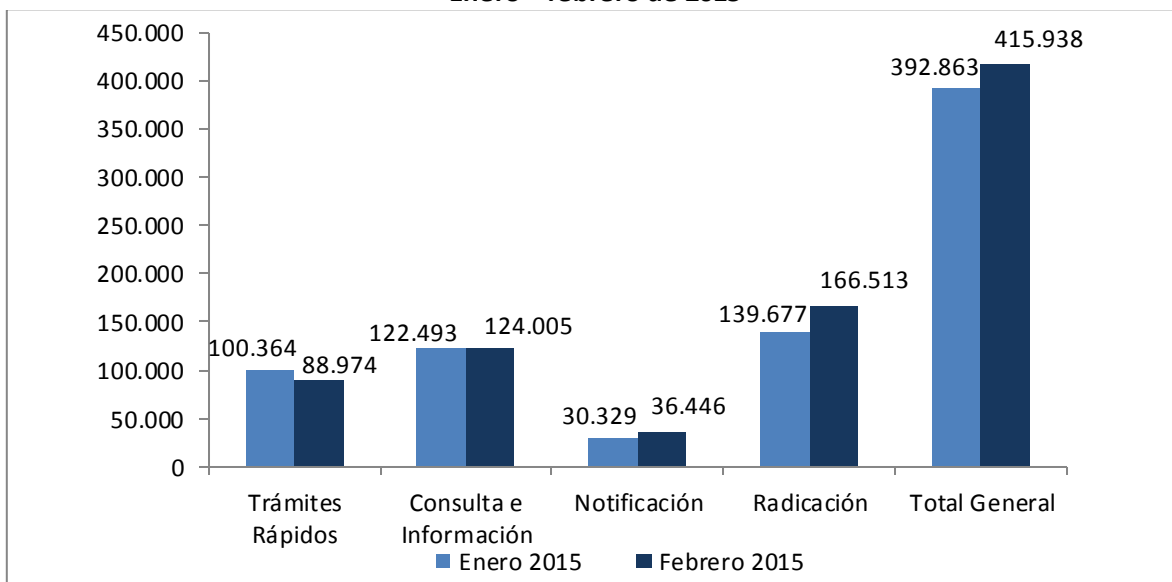
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Enero – febrero de 2015**

Tipo de Trámite	Enero 2015	Participación Enero	Febrero 2015	Participación Febrero
Trámites Rápidos	100.364	26%	88.974	21%
Copia de Historia Laboral	53.789		49.891	
Certificado de Afiliación	37.932		29.713	
Certificados de Nómina	8.643		9.370	
Consulta e Información	122.493	31%	124.005	30%
Trámite ISS	2.076		2.011	
Nómina Pensionado	24.700		26.895	
Reconocimiento de pensión	66.362		67.055	
Historia Laboral	17.675		15.159	
Otros	11.680		12.885	
Notificación	30.329	8%	36.446	9%

Tipo de Trámite	Enero 2015	Participación Enero	Febrero 2015	Participación Febrero
Notificación	30.329		36.446	
Radicación	139.677	36%	166.513	40%
Actualización de datos	22.819		22.980	
Afiliación	19.964		30.123	
Gestión de nómina pensionados	10.623		13.690	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	34.169		39.152	
Reconocimiento	27.093		26.586	
Tute las y Demandas Judiciales	13.616		23.553	
Otros	11.393		10.429	
Total General	392.863	100%	415.938	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el cuadro anterior, evidencian que respecto al mes de enero de 2015 se presenta un incremento en el total general del 6%, equivalente a 23.075, para un total de 415.938 solicitudes durante el mes de febrero de 2015. Por su parte, los trámites de radicación, y consulta de información son los que tienen mayor participación con el 40% y 30% respectivamente. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos
Enero – febrero de 2015**



8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP19 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, y en pro de brindar un servicio integral a los ciudadanos, la Mesa de

Servicio continuó trabajando como un canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias nacionales.

Durante el mes de febrero de 2015, se realizaron ajustes a la forma en la cual se gestionarán los casos recibidos por la Mesa de Servicio mediante el Grupo de Seguimiento que pertenece a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, teniendo como principal reto para el mes de marzo del año en curso, la creación de una herramienta que permita realizar simultáneamente cruces con las diferentes bases de datos que maneja Colpensiones, y así poder tener claro el estado de cada uno de los casos de forma inmediata.

Desde su creación la Mesa de Servicio ha solucionado el 73,07% de las solicitudes recibidas, es decir, 5.240 casos de 7.171 recibidos.

El siguiente cuadro (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2) muestra el comportamiento del indicador de casos cerrados en los últimos tres meses:

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

Tipología	Diciembre 2014	%	Enero 2015	%	Febrero 2015	%
Cerrados	3.890	65,14%	4.324	66,38%	5.240	73,07%
Pendientes	2.082	34,86%	2.190	33,62%	1.931	26,93%
Total Recibidos	5.972	100%	6.514	100%	7.171	100%

A continuación se muestra la distribución de los casos por estado para cada una de las vicepresidencias y gerencias de Colpensiones (Ver Capítulo 8.1 – Cuadro 3).

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

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	4	1	5
Gestión documental	4	1	5
Beneficios y Prestaciones	4.767	1.902	6.669
Convenios Internacionales	10	19	29
Coordinación de Medicina Laboral	12	2	14
Nómina	2.087	802	2.889
Reconocimiento	2.658	1.079	3.737
Financiamiento e Inversión	17	6	23
Aportes y Recaudo	12	3	15
Ingresos y Egresos	5	3	8
Operaciones y Tecnología	394	4	398
Operaciones	394	4	398

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
VP Servicio al Ciudadano	58	18	76
Atención al Afiliado	9	3	12
Servicio al Ciudadano	49	15	64
Total General	5.240	1.931	7.171

8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes de febrero de 2015, el equipo comercial de Colpensiones continuó con la estrategia de acompañamiento en el tema de historia laboral a entidades públicas y empresas privadas, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de las necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media (RPM), y elaborar el plan de trabajo conjunto para realizar correcciones masivas de las historias laborales de los empleados. Por su parte, se viene trabajando con algunas entidades⁹⁹ de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los Pre-pensionados de las entidades, con el fin de corregir los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se empezaron a dictar talleres de Régimen de Prima Media (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.

Por su parte, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto, llegando el 28 de febrero de 2015 a 220 entidades, a las cuales fue enviado el resumen de errores asociados al NIT para dar inicio a las correcciones masivas. Se continuó con el plan conjunto con el Grupo Éxito, el cual pretende realizar mejoras en los procesos ya existentes para correcciones masivas con empleadores. En los meses de enero y febrero de 2015, fueron dictados un total de 226 talleres de historia laboral a 2.907 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 1.371 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados 424 talleres de Régimen de Prima Media a un total de 6.825 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

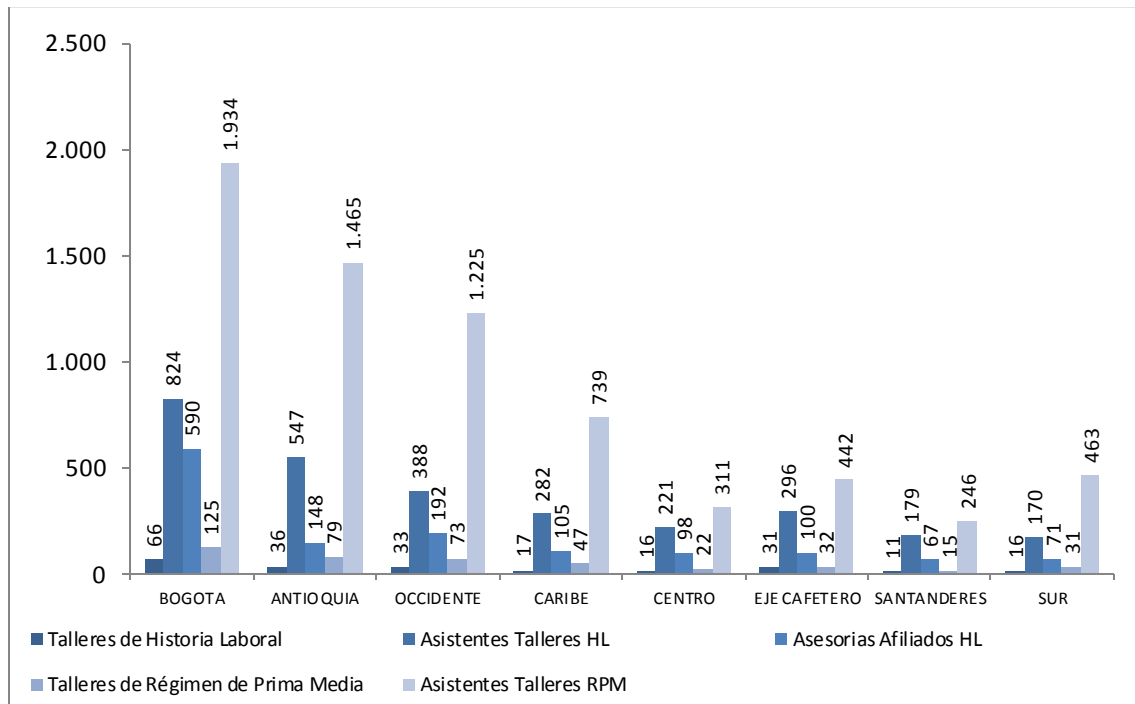
⁹⁹ En total corresponde a 220 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República.

**Capítulo 8.2 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral
Acumulado a febrero de 2015**

Programa Ejecutado	I Semestre 2014	II Semestre 2014	Total 2014	Enero de 2015	Febrero de 2015	Total 2015	Total 2014-2015
Talleres de Historia Laboral	1.183	1.027	2.210	50	176	226	2.436
Asistentes Talleres HL	16.618	16.989	33.607	754	2.153	2.907	36.514
Asesorías Afiliados HL	10.811	6.750	17.561	313	1.058	1.371	18.932
Talleres de Régimen de Prima Media			N.A.	115	309	424	424
Asistentes Talleres de RPM			N.A.	2.005	4.820	6.825	6.825

A continuación (ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre enero y febrero de 2015:

**Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas
Enero – febrero de 2015**



8.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las

relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas¹⁰⁰. 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.

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 8.2 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero - febrero de 2015**

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas o jornadas realizadas	Número de Asistentes
Agremiaciones	Información acerca del Sistema General de Pensiones y de los canales de atención de Colpensiones dirigida a miembros de las agremiaciones.	Medellín, Barranquilla, Tuluá, Pasto, Cali	15	478
Atención itinerante	Mediante el traslado de una oficina móvil de Colpensiones a poblaciones en donde no se cuenta con un punto de atención Colpensiones, se lleva la información del Régimen de Prima Media.	Barranquilla	1	50
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	Presentación de los Beneficios Económicos Periódicos a los beneficiarios potenciales del programa.	Pereira, San Andrés de Tumaco, Barrancabermeja, Pamplona, Puerto Asís, Tuluá, Cartago, Guadalajara de Buga, Bucaramanga, Arauca	11	3.696
Campaña conductores servicio público taxistas	A través de esta estrategia se informa a conductores de servicio público sobre las características del RPM y cómo afiliarse al Sistema General de Pensiones.	Bogotá, Cali, Ibagué, Arauca, Yopal, Tunja, Sogamoso	11	375
Eventos de seguridad social	En estas jornadas se informa a diferentes entidades de influencia en las regiones acerca de las características del Régimen de Prima Media y el Sistema General de Pensiones.	Sogamoso, Palmira, Medellín	7	346

¹⁰⁰ 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>

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas o jornadas realizadas	Número de Asistentes
Grupos de interés	A través de esta estrategia se informa a diferentes grupos de interés como artistas, manicuristas y empleadas domésticas sobre las características del RPM y cómo afiliarse al Sistema General de Pensiones.	Bogotá	1	230
Pre-Pensionados	Información de pensiones del Régimen de Prima Media para los ciudadanos que se encuentran a 10 años o menos de cumplir con la edad para adquirir la pensión.	Bogotá, Medellín, Cali, Zipaquirá, Ibagué, Pereira, Santa Marta, Barranquilla, Pasto, Bucaramanga, Cartagena, Girardot	64	1.963
Total			110	7.138

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, se realizaron 70 menciones de radio en diferentes emisoras regionales, alcanzando una audiencia aproximada de 100.000 personas. A nivel nacional se participó en el encuentro en radio del Programa Hora 20¹⁰¹, el cual estimó una audiencia aproximada de 700.000 personas.

¹⁰¹ Hora 20 es un espacio de información y opinión que se transmite por Caracol Radio.

9. Indicadores

En el marco de la fase de calibración de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, gradualmente se vienen incorporando ajustes sobre los indicadores actuales o nuevos indicadores. En esa línea, tal como se mencionó en el IP19¹⁰², los indicadores que conforman la Estrategia son analizados con el único propósito de que los resultados presentados sean cada vez más precisos y pertinentes, buscando que el ejercicio técnico realizado sea útil para la toma efectiva de decisiones al interior de la entidad, en procura de lograr su consolidación.

De esta manera, para el reporte actual se incluye una nueva participación relacionada con el indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos, la cual consiste en medir únicamente los actos administrativos proferidos sobre solicitudes de primera vez que han sido radicadas en Colpensiones, asunto que facilita conocer específicamente el nivel de reconocimiento que brinda la entidad. Así mismo, fue calibrado el indicador de (%) Trámites de tutelas cerrados, de acuerdo con lo anunciado en IP pasados, específicamente en que tales trámites se calculan un mes después con respecto a trámites de tutela con hecho superado, lo cual brinda una temporalidad para que efectivamente puedan cerrarse los casos.

Por su parte, el indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, también calibrado considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS, es reportado en este informe a partir de las PQRS resueltas a 28 de febrero con respecto a las recibidas a 31 enero de 2015.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 28 de febrero de 2015

En el presente informe se mantienen los 21 indicadores reportados el mes, los cuales fueron actualizados a 28 de febrero de 2015, incluyendo los ajustes mencionados arriba. En el Anexo 1 de este informe, como ha sido regularmente realizado desde el IP3, se entregan los resultados y análisis integrales por objeto de seguimiento, los cuales tienen vinculados los diferentes indicadores. Como se ha mencionado, los objetos de seguimiento se clasifican 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).

El siguiente cuadro contiene los objetos de seguimiento y los 21 indicadores disponibles a 28 de febrero de 2015. (Ver Capítulo 9.1 - Cuadro 1)

¹⁰² Ver IP19, sección 9, página 123.

¹⁰³ Ver IP10, sección 9, página 199.

Capítulo 9.1 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones – febrero 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. vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente. vii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. viii. (%) 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 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. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente. iii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de seguimiento a la gestión y resultados de Colpensiones, enero de 2015.

Tal como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 1 se muestra la evolución de los indicadores, en esta ocasión tomando en cuenta los resultados de los tres últimos meses – diciembre de 2014, enero y febrero de 2015-, sea acumulado o mensual, según sea el caso, incluyendo las desagregaciones respectivas. Cabe mencionar que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS

A continuación se presenta el avance en la entrega del inventario de 1.796.044¹⁰⁴ expedientes con trámite concluido. Estos expedientes, se conforman por dos grupos: 1.011.149 registros decididos que se encuentran incluidos en nómina y alrededor de 784.895 registros decididos no incluidos en nómina.

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros (cédulas)

Este primer grupo se refiere a los expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina, que deben ser entregados por el ISS en L. con digitalización básica.

Teniendo en cuenta que a la fecha, el ISS en L. ha informado a Colpensiones, que sólo queda pendiente por entregar, lo correspondiente al Lote No. 31 de la serie expedientes pensionales decididos incluidos y no incluidos en nómina, el presente informe se rinde con corte a febrero 28 de 2015; fecha para la cual Colpensiones, informa a la Corte Constitucional, el recibo de 1.005.529¹⁰⁵ expedientes incluidos en nómina procedentes del ISS en L. No obstante, ad portas de terminar con la entrega y recepción de estos registros y, luego de la tarea conjunta entre las dos entidades de verificación de bases de datos, se encontró que las cifras informadas en el IP19, deben ajustarse para este informe (IP20) de la siguiente forma:

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado del traspaso de expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina – (IP19 vs IP20)

Estado	Registros reportados IP19	Registros reportados IP20
Registros de expedientes incluidos en nómina	1.011.149	1.011.149
Registros de expedientes entregados a Colpensiones con actas Septiembre 2012 – Julio 31 2014	168.742	168.742
Registros de expedientes físicos entregados a Colpensiones entre mayo y junio de 2014 que se encuentran pendientes por digitalización por parte del ISS en L.	17.201	112
Registros de expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, con digitalización básica.	815.435	836.675
Total recibido	1.001.378	1.005.529

A continuación se explica cada uno de los literales, citados en el cuadro 1 (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1):

¹⁰⁴ Cifra presentada por el ISS en L., en el Informe 7 de Avance de la Transición, enero 17 de 2014, página 22, e Informe 8 de Avance de la Transición, febrero 18 de 2014.

¹⁰⁵ Si bien inicialmente se había contemplado en este mundo únicamente expedientes con una decisión pensional incluidos en la nómina, es importante aclarar que conforme el ISS en L. ha hecho entrega de expedientes, se han encontrado auxilios funerarios y demás pagos únicos, que si bien no hacen parte de la nómina, tienen una decisión positiva sobre una petición, y que se encuentran contabilizados en el 1.005.529.

- a) Los 168.742 registros recibidos por Colpensiones dentro del periodo comprendido entre el 4 de octubre de 2012 al 3 de junio de 2014. Estos registros se recibieron con digitalización y metadata conforme al protocolo de entrega y recepción de la información suscrito entre las entidades, sin que en su momento se allegara el medio físico.

Sin embargo, esta cifra deberá ser validada y comunicada en el informe final del proceso de entrega y recepción de expedientes decididos, toda vez que dentro de los 168.742 registros recibidos como Expedientes Virtuales Administrativos (EVA), a la fecha no se ha establecido si corresponden o no a nómina, dado que se encuentra en curso la verificación de la información que al respecto radicó el ISS en L. el día 17 de febrero de 2015, con radicado No. DE-142-2015.

- b) En el IP17 se informó a la H. Corte Constitucional que *“se encuentran aproximadamente 30.000 expedientes, que fueron recibidos entre mayo y junio de 2014, los cuales están en proceso de clasificación con el fin de establecer, si se encuentran incluidos o no en nómina”*.¹⁰⁶

De igual manera en los IP18 e IP19, se indicó que *“17.201 de los 39.799 registros recibidos entre mayo y junio de 2014 que no se había identificado si eran de nómina o no, tal y como se indicó en el IP17, se encuentran incluidos en nómina”*.¹⁰⁷

Es preciso indicar que las cifras reportadas en los IP anteriores fueron el resultado de un cruce inicial, entre la base de la nómina y la base de los 39.799 registros remitidos por el contratista UT administrador de la información física de Colpensiones.

Debido a que era necesario identificar el número de expedientes que realmente se encontraban en la base de la nómina (1.011.149) sin digitalización básica, se realizaron conjuntamente con el contratista validaciones de fondo, determinando lo siguiente:

- ✓ El contratista UT, reportó la base ajustada con 34.232 registros, valga aclarar que esta última cifra es sobre la cual se basara el resultado reportado en este informe.
- ✓ Del total de los 34.232 registros al cruzarlos con las bases de datos de EVA (expediente virtual administrativo) y la base de nómina (1.011.149), se estableció que 17.896 registros se encuentran incluidos en nómina. De éstos, 17.693 fueron recibidos como EVA, por lo tanto, la diferencia entre estas dos últimas cantidades (17.896 y 17.693) corresponde a 203 registros: (i) 91 recibidos dentro de los Lotes 1 al 30 (allegados con digitalización básica) y (ii) 112 registros recibidos solamente en medio físico. Conforme a lo acordado entre las entidades para los registros de la base de nómina de pensionados está pendiente la digitalización básica de estos. Estos 112 registros se entregaron al ISS en L, con el fin de realizar de digitalización básica.

¹⁰⁶ Ver IP17, sección 10.1, página 130.

¹⁰⁷ Para el IP17 no se conocía la cifra exacta, por lo que se dijo que eran aproximadamente 30 mil. Luego de una validación adicional, se ajustó esta base y se determinó que está compuesta por 34.232 registros y no 39.799.

- c) Dentro de los 836.675 registros recibidos por Colpensiones con digitalización básica entre el 1 de julio de 2014 y el 28 de febrero de 2015 (Lote No 1 – Lote No 30), se encuentran expedientes de prestaciones económicas y expedientes de auxilios funerarios (pagos únicos).

A la fecha, las cifras de registros reportadas como recibidos por Colpensiones, se reflejan en el siguiente cuadro, y Colpensiones continúa con la validación y verificación de las mismas. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 2)

Capítulo 10.1 – Cuadro 2. Estado del traspaso de expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina – 28 de febrero de 2015

Estado	Expedientes
Expedientes incluidos en nómina	1.011.149
Expedientes entregados a Colpensiones con actas Sep. 2012 – Julio 31 2014	168.742
Expedientes físicos entregados a Colpensiones entre mayo y junio de 2014 (pendientes por digitalización por parte del ISS en L.)	112
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, con digitalización básica.	836.675

Es de aclarar que debido a que el proceso de entrega y recepción de expedientes está llegando a su fase final, las cifras anteriormente mencionadas se encuentran en validación y conciliación, debido a que, como se ha informado en los IP anteriores, se han recibido pagos únicos, como auxilios funerarios los cuales han sido contabilizados en las cifras reportadas, ya que tienen una decisión positiva sobre una petición. El fin de realizar tal conciliación consiste en identificar y determinar exactamente qué expedientes fueron recibidos y el universo real de los expedientes decididos incluidos y no incluidos en nómina.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹⁰⁸ y IP12¹⁰⁹ - 784.895 registros (cédulas)

A partir del inventario inicial presentado por el ISS, Colpensiones había establecido que este grupo de expedientes comprendía 784.895 registros, de los cuales, entre el 1 de julio y el 28 de febrero de 2015, se han recibido 631.069. Es decir, están pendientes de entrega y recepción 153.826 expedientes no incluidos en nómina. (Ver Capítulo 10.2 – Cuadro 1)

Se reitera, que con corte a 28 de febrero de 2015 el ISS en L. no ha informado la entrega de expedientes adicionales de este tipo. Colpensiones ha reportado en mesas de trabajo realizadas entre las dos entidades, esta discrepancia con respecto a los registros reportados inicialmente. Por lo tanto, el equipo del traspaso deberá esperar al cierre del proceso de recepción de expedientes para realizar la validación del inventario final, y poder determinar con certeza a cuánto asciende este universo.

¹⁰⁸ Ver IP11, página 165.

¹⁰⁹ Ver IP12, página 146.

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Estado de la entrega de expedientes decididos por el ISS que no están nómina – 28 de febrero de 2015

Estado	Expedientes
Expedientes no incluidos en nómina (inventario físico)	784.895
Expedientes entregados a Colpensiones dentro del proceso de entrega y recepción adelantado entre las dos entidades desde el 1 de julio de 2014, recibidos a cuerpo cierto.	631.069
Pendientes de entrega (de acuerdo con el inventario inicial)	153.826

10.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 28 de febrero de 2015, conforme los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación AGN

El consolidado de expedientes con trámite decidido por el ISS asciende entonces a 1.796.044 registros, de acuerdo con el inventario inicial. De éstos, 168.854 expedientes se recibieron antes del 1 de julio de 2014, con digitalización completa de acuerdo con el protocolo inicial. Adicionalmente, gracias al proyecto de entrega y recepción que se viene ejecutando entre las dos entidades, han sido recibidos por Colpensiones un total de 1.467.744 expedientes pensionales con digitalización básica (836.675 de nómina y 631.069 de no nómina) desde del 1º de julio de 2014 al 28 de febrero de 2015 (lotes 1 a 30).

A continuación se detalla la semana de ejecución del proyecto de entrega y recepción de expedientes con trámite decidido, correspondientes a las entregas y recepciones del mes de febrero de 2015:

Semana 32: Del 2 al 6 de febrero de 2015 se adelantó la ejecución del proceso de entrega y recibo, identificado como Lote 30. Como resultado se recibieron 25.642 carpetas de expedientes pensionales, compuestos por 21.245 cédulas únicas, de las cuales: (i) 21.240 corresponden a expedientes incluidos en nómina (compuestos por 25.633 carpetas), y (ii) 5 expedientes no incluidos en nómina (compuestos por 9 carpetas).

Es importante anotar que de acuerdo al plan de acción previsto por las dos entidades la actividad de validación – cotejo se efectuó al 100% sobre los expedientes con digitalización básica entregados por el ISS en L.

Con corte a 28 de febrero de 2015 se encuentra en proceso de entrega y recepción, el Lote No. 31, con el cual se espera dar cierre a la numeración de Lotes entregados y recibidos, de acuerdo con el inventario inicial reportado por el ISS en L.

10.4. Plan para recepción de expedientes restantes

Como se informó en el IP19, el ISS en L. y Colpensiones, continúan ejecutando el Plan de contingencia, diseñado para el alistamiento, entrega y recibo de los expedientes pensionales: (i)

con trámite decidido - incluidos en nómina y prioritarios con digitalización básica y (ii) no incluidos en nómina como cuerpo cierto, cuyo cronograma que se viene desarrollando, prevé la finalización de la entrega de los mismos en el mes de marzo de 2015, con el Lote No 31.

Debido a que se aproxima la finalización de entrega y recepción de expedientes, se vienen adelantando las verificaciones necesarias de las cantidades efectivamente recibidas versus el inventario inicial informado por el ISS en L., tanto para los expedientes decididos incluidos en nómina (1.011.149), como para los expedientes decididos no incluidos en nómina (784.895), con el fin de determinar un plan de acción entre las entidades, en caso de existir algún tipo de inconsistencia y consolidar de manera clara y precisa las cifras al cierre de la operación.

Dentro del proceso de entrega de información por parte del ISS en L. y recepción por parte de Colpensiones, se encuentran otras series documentales que constituyen un insumo relevante para el Régimen de Prima Media. Estas series documentales se han venido recibiendo paralelamente a los expedientes desde la entrada en operación, el 28 de septiembre de 2012.

En el siguiente cuadro se detallan los registros correspondientes a otras series documentales recibidos con corte a 28 de febrero de 2015. (Ver Capítulo 10.4 – Cuadro 1)

Capítulo 10.4 – Cuadro 1. Recibo otras series documentales

SERIES	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Correspondencia	24	4.076	980	82	5.162
Imágenes de recaudo		61	4.559	382.662	387.282
Microfichas	136.451	515.278	205.224	17.979	874.932
Resoluciones		26.712	177.376	553.548	757.636
Bonos		30.292	34.734	3.099	68.125
Expedientes EVA radicados		51.660	46.271		97.931
Expedientes EVA masivos			31.061	165	31.226
Libros de resoluciones			237.589	3.039	240.628
Sentencias judiciales	711	11.636	167	118	12.632
Debido cobrar y acuerdo 027		30	10		40
Medios magnéticos		31.917	42.642	986.592	1.061.151
Procesos de asesoría de cuenta y fiscalización empleadores		854	56		910
Formularios de afiliación	10.956.443		945.704	657.810	12.559.957
Daciones en pago			24		24
Cobro coactivo			5		5
Eva imágenes disco duro	903.306	190.827			1.094.133
Estados financieros	\$ 2.309.078.435.750,10	\$ 26.947.423.489,22	\$ 6.363.653.839,31		\$ 2.342.389.513.078,63
Certificados CLEBPS			867		867
Notas debito notas crédito			14.558		14.558
Novedades de nomina			3.385		3.385

En coordinación entre las entidades se siguen programando las entregas y validando el universo de las series documentales, toda vez que el ISS en L. manifiesta que no existe un inventario definitivo, pero que se encuentra en proceso de alistamiento y entrega de la información y que en un término no mayor al 31 de marzo de 2015 estará finalizando dicha entrega.

Colpensiones está adelantando un trabajo adicional con estas series documentales. En conjunto con cada una de las áreas de Colpensiones y con el ISS en L., se están llevando a cabo mesas de trabajo para identificar la información física asociada a dichas series, con el fin de determinar si ésta debe reposar en el denominado Fondo Acumulado¹¹⁰ o si por el contrario debe permanecer en cada una de las áreas.

¹¹⁰ El fondo acumulado comprende el conjunto de documentos recibidos del ISS en L. dispuestos sin ningún criterio de organización archivística, sin 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).

11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control

Resulta pertinente informar a la H. Corte Constitucional que durante el mes de febrero de 2015 se recibieron dos informes de seguimiento a través de la Mesa Técnica; el primero, por parte de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y Seguridad Social y el segundo, por parte de la Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad.

Mediante el Oficio DTS 001051 del 10 de febrero de 2015 la Delegada del Ministerio Público emitió el Séptimo Informe de Seguimiento, en el cual resaltó los resultados positivos de la Mesa Técnica frente a la intervención preventiva que ejerce ese órgano de control, destacando de ese modo el interés y colaboración por parte de Colpensiones; de igual manera, se sugirió a la Administradora Colombiana de Pensiones continuar con el mejoramiento respecto al cumplimiento de fallos ordinarios, contenciosos, procesos ejecutivos, tutelas y desacatos.

La Defensoría del Pueblo por medio de su Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad emitió el Oficio 4050-0200 del 6 de febrero de 2015, en el cual se recomienda a Colpensiones seguir superando los problemas estructurales del Régimen de Prima Media frente a las historias laborales, la motivación de los Actos Administrativos, las respuestas a los derechos de petición y las liquidaciones pensionales; adicionalmente, dicho ente de control manifiesta su apoyo en acoger la solicitud de conceder un nuevo plazo a Colpensiones, elevada a la H. Corte Constitucional en el mes de enero del presente año por la Administradora (Ver Anexo 2).

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

En vista de los avances positivos de la Mesa Técnica, la misma se mantuvo con la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, continuando de esa manera con las reuniones de los días jueves de cada semana llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad, donde se cuenta con la presencia de profesionales de diversas áreas de Colpensiones los cuales por medio de ayuda de aplicativos tecnológicos brindan información inmediata a las consultas realizadas por el grupo de asesores de la Delegada. De la misma manera, se mantiene el protocolo de revisión y validación de las quejas, las cuales una vez examinadas por los integrantes de la Mesa Técnica, son dirigidas a las áreas competentes; buscando de esa manera disminuir lo más posible el tiempo de respuesta a las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Durante este mes se realizaron reuniones con la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá; las cuales tuvieron como finalidad hacer entrega de Actos Administrativos y Comunicaciones que resolvieron de fondo las solicitudes de los ciudadanos; asimismo, se recibieron nuevas quejas como parte de la gestión integral que realiza la Mesa Técnica con los entes de control.

Por otra parte, y debido a las importantes distancias geográfica, el correo certificado fue el medio idóneo utilizado en el mes de febrero para que la Procuraduría Judicial de Barranquilla y la Procuraduría Laboral de Medellín tuviesen conocimiento de las soluciones y respuestas que

Colpensiones generó a los requerimientos conocidos y controlados por esos Órganos a través de la Mesa Técnica.

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 14.568¹¹¹ requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 12.501 de ellos. En el siguiente cuadro se puede observar la procedencia de cada uno 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	12.830	88,07	10.945	85,31	1.885	14,69
Defensoría Del Pueblo	897	6,16	844	94,09	53	5,91
Procuraduría Primera Distrital	367	2,52	322	87,74	45	12,26
Procuraduría Barranquilla	171	1,17	158	92,40	13	7,60
Procuraduría Medellín	135	0,93	113	83,70	22	16,30
Procuraduría Segunda Distrital	126	0,86	101	80,16	25	19,84
Procuraduría Otras Regionales	38	0,26	14	36,84	24	63,16
Personería De Bogotá	4	0,03	4	100	0	0
Total General	14.568		12.501	85,8%	2.067	14,2%

Respecto a los requerimientos que se encuentran pendientes se puede observar que la gran mayoría, respecto al tema de requerimiento, se concentra en el cumplimiento a sentencias judiciales según se presenta en la siguiente gráfica. (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	1.230
Pensión de vejez	179
Trámite de recursos	90
Incrementos pensionales	80
Tutela sin especificar	77
Pensión de sobrevivientes	76
Reliquidación pensión	74
Inclusión en nómina	44

¹¹¹ Adicionalmente, la Mesa está encargada de supervisar y gestionar 2 requerimientos provenientes del Consejo Superior de la Judicatura y 1 de la Fiscalía General de la Nación.

Tema del requerimiento	Total
Retroactivo	36
Corrección de historia laboral	33
Derecho de petición	20
Pensión de invalidez	19
Auxilio funerario	18
Indemnización sustitutiva	16
Sustitución pensional	11
Pago de mesadas	11
Pago único a herederos	8
Intereses moratorios	7
Cálculo actuarial	5
Solicitud de copias	4
Traslado de régimen pensional	4
Pensión especial de vejez	4
Devolución de aportes	3
Bono pensional	3
Multi-afiliación	2
Pensión víctimas de violencia	2
Pago de aportes	2
Cobro coactivo	2
Pensión de vejez alto riesgo	1
Embargos	1
Traslado EPS	1
Descuentos de nómina	1
Pagos en salud	1
Traslado de aportes	1
Incapacidades	1
Total general	2.067

11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Febrero de 2015)

Continuando con la metodología que se viene desarrollando por Colpensiones por medio de la Mesa Técnica, en lo corrido del mes de febrero de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 413 nuevos requerimientos, de los cuales 71 se encuentran resueltos.

En atención a las sugerencias y recomendaciones presentadas por los diversos Órganos de Control, Colpensiones desarrolla procedimientos internos en cada una de las áreas con el fin de unificar criterios, impartir directrices los cuales coadyuvan a una mejor interpretación jurídica en el momento de evaluar y reconocer las prestaciones económicas y demás solicitudes elevadas a la Administradora, en vista de lo anterior en lo corrido del mes de febrero la Gerencia Nacional de Doctrina emitió Conceptos respecto a los siguientes asuntos:

- Reglas para la aplicación de la condición más beneficiosa
- Calificación de la pérdida de capacidad laboral
- Trámite de calificación ante Juntas de Calificación
- Validez de los dictámenes emitidos por las Juntas de Calificación
- Sustitución cédula holográfica para trámites pensionales

11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación

1. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

Frente al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, presenta un avance del 85.15% equivalente a 10.956 casos resueltos.

2. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, se visualiza un avance del 92,40% el cual representa 158 casos resueltos.

3. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín

A partir del consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, presenta un avance del 83,7% referente a 113 casos resueltos.

4. Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance del 87,74% la cual representa 322 casos resueltos.

5. Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá

Conforme al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá, correspondiente a un avance del 80,16% representado en 101 casos resueltos.

11.3.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo

Frente al consolidado general de requerimientos, se encuentra que la gestión realizada respecto a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, presenta un avance del 94,09% equivalente a 844 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

Este anexo contiene los resultados y análisis respectivos, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En esta oportunidad, se presentan los avances de Colpensiones a 28 de febrero de 2015, incluyendo los resultados de los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015.

El reporte incluye una nueva participación relacionada con el indicador (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos, la cual consiste en medir únicamente los actos administrativos proferidos sobre solicitudes de primera vez que han sido radicadas en Colpensiones, asunto que facilita conocer específicamente el nivel de reconocimiento que brinda la entidad. Asimismo, fue calibrado el indicador de (%) Trámites de tutelas cerrados, de acuerdo con lo anunciado en IP pasados, específicamente en que tal cierre se calcula un mes después con respecto a trámites de tutela con hecho superado, lo cual brinda una temporalidad para que efectivamente puedan cerrarse los casos.

Por su parte, el indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, también calibrado considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS, es reportado en este informe a partir de las PQRS resueltas a 28 de febrero con respecto a las recibidas a 31 enero de 2015.

De esta manera, la Estrategia de seguimiento, conformada por cinco objetos de seguimiento, tiene disponible a 28 de febrero 21 indicadores de la siguiente manera: ocho indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; dos de tutelas; tres de historias laborales; y tres de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Tal como ha sido expuesto en los informes previos y según lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), en el Anexo 1 se muestra la evolución de los indicadores, en esta ocasión tomando en cuenta los resultados de los tres últimos meses – diciembre de 2014, enero y febrero de 2015-, sea acumulado o mensual, incluyendo las desagregaciones respectivas. Cabe mencionar que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y los respectivos análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se encuentra documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento viene siendo monitoreado a partir de ocho indicadores: 1) (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; 2) (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; 3) (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos; 4) (%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos; 5) (%) Actos administrativos de reconocimiento notificados y 5.1 (%) Actos administrativos de reconocimiento notificados; 6) (%) Actos administrativos de reconocimiento incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Si bien los detalles técnicos de cada uno de estos indicadores se encuentran más adelante, así como los respectivos resultados, se considera necesario introducir la lógica operativa de cada indicador y la información que arrojan, y así explicar de una manera más acertada los resultados de la medición a la gestión de Colpensiones.

1. *(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas:* para el cálculo de este indicador se recogen todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas desde el inicio de las operaciones, incluyendo las que están aún dentro de los términos legales, y se establecen cuántas de éstas se encuentran resueltas al corte del mes. De tal manera se estima la relación entre lo radicado y lo resuelto en la historia de la operación.
2. *(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido:* a diferencia del anterior, para el cálculo de este indicador se recogen solamente las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas desde el inicio de las operaciones pero que han cumplido los términos legales para su atención, es decir que se excluye las solicitudes pendientes que aún están dentro de los términos legales para su atención, estableciendo cuántas de éstas se encuentran resueltas al corte del mes. De dicha manera se estima la relación entre el total de solicitudes resueltas en toda la historia de la operación, y todas las solicitudes que al corte deberían estar resueltas, así es posible conocer el porcentaje de solicitudes vencidas.
3. *(%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos:* para el cálculo de este indicador se contabilizan todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas en la historia de la operación, y se establece cuántas de éstas fueron resueltas mediante un acto administrativo.
4. *(%) Actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos:* el propósito de este indicador es conocer el nivel de reconocimiento de prestaciones económicas de Colpensiones. Por lo tanto, para el cálculo del mismo se toman todos los actos administrativos de prestaciones proferidos, y se contabilizan el total de actos que conceden la prestación económica. Para tener la información suficiente, se presentan diferentes cálculos: por una parte, un cálculo acumulado de todos los actos administrativos proferidos desde el inicio de la

operación; por otra parte, un cálculo sobre los actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones; y por último, dos cálculos adicionales con base solamente en los actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de reconocimiento de primera vez, es decir que se excluyen los actos administrativos de recursos. Estos dos cálculos solamente para los casos de Colpensiones.

5. *(%) Actos administrativos de reconocimiento notificados:* para el cálculo de este indicador se contabilizan los actos administrativos de reconocimiento proferidos en la historia de la operación hasta el último día del mes anterior al del reporte, y sobre esta base se establecen cuántos actos administrativos han sido notificados al corte del mes del reporte. Este cálculo acumulado se complementa con un cálculo mensual, que permite conocer la capacidad de la entidad para notificar los actos administrativos que se profieren en un solo mes.
6. *(%) Actos administrativos incluidos en la nómina mensualmente:* para el cálculo de este indicador se recogen los actos administrativos de reconocimiento proferidos positivos mensualmente que deben ingresar a la nómina, y se contabilizan aquellos que efectivamente lograron ser incluidos durante el mismo mes y hasta el mes siguiente, en razón de las fechas de los cortes de nómina.
7. *(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión:* por último, este indicador da cuenta de los cambios sobre las primeras decisiones proferidas por Colpensiones a partir de la decisión de los recursos interpuestos. Para su cálculo se toman todos los recursos decididos en toda la historia de la operación y se determina cuántos fueron positivos, es decir, cuántos generaron un cambio en la decisión inicial.

Ahora bien, observando el resultado de los indicadores en conjunto, se puede concluir que el desempeño de la entidad en materia de reconocimiento prestacional ha sido positivo y progresivo.

En efecto, en la historia de la operación (octubre de 2012 – febrero de 2015) Colpensiones ha recibido 1.187.973 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto en total 1.049.338 solicitudes que corresponden al 88,3% de todo lo recibido, y tiene pendientes 138.635 solicitudes, de las cuales 66.876 se encuentra en término y 71.759 vencidas. 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 93,6%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas, el 11,7% se encuentran pendientes de decisión a 28 de febrero de 2015, y de éstas, el 5,3% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto cálculos anteriores, por ejemplo en el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas se presentan un incremento de 1,30 puntos porcentuales en el último mes y de 26 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 de 0,97 puntos porcentuales en febrero y de 0,32 puntos frente al 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 28 de febrero de 2015, Colpensiones ha notificado el 98,9% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99% de las prestaciones reconocidas que deben ser incluidas.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el inicio de las operaciones, la entidad ha notificado 885.851 actos administrativos de prestaciones económicas que representan el 99,8%, lo cual se traduce en incremento de 0,22 puntos porcentuales en el último mes y de 21,5 puntos desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Con el ánimo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso de notificaciones. Así las cosas, el resultado obtenido en las últimas cinco mediciones arroja que en promedio el 83% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna. Es necesario mencionar, que en la medición del mes de febrero se aprecia una leve caída del resultado del indicador, lo cual es objeto de análisis por parte de la entidad en aras de definir sus causas y plantear acciones que permitan optimizar el proceso.

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% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 235.253 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y enero de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 233.322 efectivamente ingresaron. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Para finalizar, hay dos elementos adicionales que son relevantes para el análisis. Por una parte, el número de prestaciones económicas reconocidas, y por otra, el número de recursos decididos que generan cambio en la decisión inicial.

Con respecto al primero, vale la pena mencionar que en la historia de la operación el 53,18% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 929.240 actos administrativos proferidos a 28 de febrero de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 494.188 conceden la prestación. No obstante, si se excluye la repesa del ISS y se consideran solamente las decisiones sobre las solicitudes radicadas en Colpensiones (644.400), se observa que el 55,5% son positivas (357.730). Sin embargo, al contabilizar solamente los actos administrativos de primera vez sobre los casos de Colpensiones (427.114) se puede observar que el reconocimiento es del 65,3%.

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que en toda la operación, se han decidido 224.245 recursos de los cuales 81.302 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 36,2%¹¹². Ello significa que el 8,7% de los actos

¹¹² El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido estable en las últimas cinco mediciones del indicador.

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.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los últimos tres meses, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.¹¹³

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	(Variable 1/ 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	

¹¹³ 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. 2
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	989.954	1.013.725	1.049.338
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.137.742	1.164.824	1.187.973
Cálculo (%)	87,01%	87,03%	88,33%

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	642.946	666.717	702.330
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones.	790.734	817.816	840.965
Cálculo (%)	81,31%	81,52%	83,51%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 1 - Tabla No. 4
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ 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 Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	989.954	1.013.725	1.049.338
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.062.432	1.094.378	1.121.097
Cálculo (%)	93,18%	92,63%	93,60%

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ 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 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 Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	873.671	895.433	929.240
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	989.954	1.013.725	1.049.338
Cálculo (%)	88,25%	88,33%	88,55%

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	588.831	610.593	644.400
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	642.946	666.717	702.330
Cálculo (%)	91,58%	91,58%	91,75%

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 derecho¹¹⁴.

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 proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹¹⁴ 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. 10
(%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	467.716	477.982	494.188
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	873.671	895.433	929.240
Cálculo (%)	53,53%	53,38%	53,18%

Anexo 1 - Tabla No. 11
(%) Actos administrativos proferidos positivos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	331.258	341.524	357.730
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	588.831	610.593	644.400
Cálculo (%)	56,26%	55,93%	55,51%

Anexo 1 - Tabla No. 12
Participación: (%) Actos administrativos proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado
	Acumulado a Feb-15
Colpensiones	
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	278.919
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez (Colpensiones)	427.114
Cálculo (%)	65,30%

Anexo 1 - Tabla No. 13

(%) Actos administrativos proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual	
	Enero	Febrero
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	7.039	12.622
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	13.812	22.847
Cálculo (%)	51,0%	55,25%

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 fallas¹¹⁵.

Anexo 1 - Tabla No. 14

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

¹¹⁵ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 15
(%) Actos administrativos notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	827.684	862.382	885.851
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	840.720	873.671	895.433
Cálculo (%)	98,45%	98,71%	98,93%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados
Desagregación por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Represa ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	284.501	284.531	284.703
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Represa ISS).	284.840	284.840	284.840
Cálculo (%)	99,88%	99,89%	99,95%
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	543.183	577.851	601.148
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	555.880	588.831	610.593
Cálculo (%)	97,72%	98,14%	98,45%

Anexo 1 - Tabla No. 17
(%) Actos administrativos notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-14	ene-15	feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	23.687	27.800	16.713
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	28.326	32.951	21.762
Cálculo (%)	83,62%	84,37%	76,80%

*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 económica¹¹⁶.

Anexo 1 - Tabla No. 18

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 proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 4	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 19

(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-14	ene-15	feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	12.303	17.065	10.148
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	12.332	17.080	10.164
Cálculo (%)	99,8%	99,9%	99,8%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁶Para 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 proferen 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.

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLPENSIONES

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. 20

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 21

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	73.910	77.442	81.302
VARIABLE 2: Recursos decididos.	204.201	212.708	224.245
Cálculo (%)	36,19%	36,41%	36,26%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

Para analizar el cumplimiento de sentencias judiciales que debe realizar Colpensiones se cuenta actualmente con cinco indicadores, los cuales buscan tratar la identificación y alistamiento de las sentencias, generación y notificación del acto administrativo e inclusión en nómina, y de manera complementaria el nivel de cumplimiento parcial de las sentencias. Los indicadores son: 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento; 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos; 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados; 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina; y 5) (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.

Si bien los detalles técnicos de cada uno de estos indicadores se encuentran más adelante, así como los respectivos resultados, se considera necesario introducir la lógica operativa de cada indicador y la información que arrojan, y así explicar de una manera más acertada los resultados de la medición a la gestión de Colpensiones en relación con el cumplimiento de sentencias.

1. *(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento:* para el cálculo de este indicador se recogen todas las sentencias que han sido identificadas por Colpensiones, es decir, que efectivamente se cuenta con la presunción de una sentencia, y se establecen cuántas de éstas se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento, luego de surtir las respectivas gestiones administrativas. Es así que se estima la relación entre todo lo identificado y todo lo alistado para entregar al área de reconocimiento.
2. *(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos:* con respecto al total de sentencias alistadas y entregadas al área de reconocimiento en la historia de la operación, se contabilizan todos los actos administrativos que han sido proferidos en cumplimiento de dichas sentencias, es decir, cuántas se encuentran efectivamente cumplidas.
3. *(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados:* para el cálculo de este indicador se contabilizan todos los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos desde el inicio de las operaciones, hasta el último día del mes anterior al del reporte, estableciendo los actos administrativos que han sido notificados al ciudadano hasta el último día del mes del reporte.
4. *(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina:* al igual que en el indicador anterior, para el cálculo de este indicador se toman todos los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos desde el inicio de las operaciones, hasta el último día del mes anterior al del reporte, y se establece los actos administrativos que han sido incluidos en la nómina hasta el último día del mes del reporte.
5. *(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial:* el propósito de este indicador es determinar el número de sentencias que se cumplen de manera parcial al mes, para ello se recogen todos los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que se profieren al mes, y con respecto a este universo se determinan las sentencias tienen cumplimiento parcial.

Así entonces, a 28 de febrero de 2015 se evidencia que el resultado del indicador de alistamiento de sentencias mejoró 2,7 puntos porcentuales frente a lo reportado a 31 de enero, llegando a 78,67%; ello muestra un continuo desempeño positivo frente al alistamiento de sentencias. Con respecto los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra una variación positiva de 5,1 puntos porcentuales en el periodo señalado anteriormente, logrando un resultado del 71,49%, manteniendo el mejoramiento sostenido del desempeño frente a los periodos previos.

Ahora bien, de acuerdo con 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 represa del ISS, se encuentra que para los dos indicadores—(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada sigue siendo el más destacado, inclusive en el caso del indicador de alistamiento se ubica en 100%; en el caso del indicador de los actos administrativos de sentencias proferidos el resultado a 28 de febrero del presente es de 97,6%.

Así mismo, la entrada de sentencias en contra Colpensiones presenta para los dos indicadores un comportamiento positivo. En el primer caso -(%) alistamiento de sentencias- pasó de 84,32% a 98,76% entre enero y febrero de 2015¹¹⁷; en el segundo caso -(%) actos administrativos de sentencias proferidos- de 51,36% a 57,6% en el mismo periodo.

Por su parte, la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias mientras para el alistamiento de sentencias sufre una caída de 4,2 puntos porcentuales entre enero y febrero de 2015, ubicándose en 75,13%, para el caso de actos administrativos de sentencias proferidos mejoró en el mismo periodo en 8,69 puntos, es decir que llegó a 69,44%. Sobre la entrada de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se presenta una variación positiva de 4,4 puntos porcentuales entre enero y febrero de 2015 con respecto al alistamiento de sentencias, llegando a 43,92%; sin embargo, para el mismo periodo en lo concerniente a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación negativa de 6 puntos porcentuales, es decir que el resultado se ubicó en 86,85%.

Siguiendo con el análisis del proceso de sentencias, se evidencia que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados— se ubicó a 28 de febrero de 2015 en 94,44%¹¹⁸, es decir que mejoró 0,6 puntos porcentuales, siendo aún relevante la oportunidad de

¹¹⁷ Sobre los fallos que hasta el momento condenan a Colpensiones (por actos administrativos expedidos en vigencia de ISS), a raíz de la sucesión procesal ordenada por el Decreto 2013 de 2012 o por actos administrativos expedidos por Colpensiones, se debe informar que durante el mes de febrero de 2015 se procedió a precisar el concepto de los fallos en proceso de alistamiento, determinando que en este ítem deben contabilizarse únicamente los fallos que efectivamente son recibidos por la Administradora y están en revisión para su entrega a cumplimiento. En ese sentido, no se incluye el universo correspondiente a Litigob por cuanto son sentencias que se encuentran en consecución. Sin embargo, Colpensiones continuará haciendo el seguimiento al universo de sentencias identificadas en Litigob de manera independiente a lo reportado, es así como para la fecha del presente informe dicho universo asciende a 3.956, cifra inferior a la reportada en el mes de enero de 2015 (4.416).

¹¹⁸ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 30.

mejorar tal desempeño, lo cual se continúa tratando con la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹⁹–, se evidencia que a 28 de febrero del presente han sido incluidos el 99,78% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina; en ese sentido, se mantiene el desempeño reportado en los meses previos.

Por último, frente a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se encuentra que el segundo cálculo correspondiente al mes de febrero de 2015 se ubica en 9,48%, es decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante dicho mes, 9 cumplieron parcialmente la sentencia, siendo levemente superior que lo reportado en el mes de enero.

Conforme con los resultados presentados, se encuentra que el proceso de cumplimiento de sentencias -que incluye su notificación e inclusión en nómina- mantiene una tendencia favorable. Por supuesto, Colpensiones seguirá buscando mejorar el desempeño al respecto, haciendo énfasis en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los últimos tres meses, incluyendo las respectivas desagregaciones¹²⁰.

¹¹⁹ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 33.

¹²⁰ 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.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

Anexo 1 - Tabla No. 22

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.			Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 23

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	69.708	72.265	74.513
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	92.646	95.156	94.718
Cálculo (%)	75,24%	75,94%	78,67%

Anexo 1 - Tabla No. 24

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.174	11.176	11.185
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.178	11.185
Cálculo (%)	99,96%	99,98%	100%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	22.963	23.753	24.833
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	27.859	28.169	25.144
Cálculo (%)	82,43%	84,32%	98,76%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	29.030	30.445	30.937
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	36.160	38.360	41.179
Cálculo (%)	80,28%	79,37%	75,13%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.541	6.891	7.558
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	17.449	17.449	17.210
Cálculo (%)	37,49%	39,49%	43,92%

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. 25

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 26

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	43.899	47.965	53.270
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	69.708	72.265	74.513
Cálculo (%)	62,98%	66,37%	71,49%

Anexo 1 - Tabla No. 27

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.777	10.860	10.917
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.174	11.176	11.185
Cálculo (%)	96,45%	97,17%	97,60%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.907	12.199	14.305
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	22.963	23.753	24.833
Cálculo (%)	47,50%	51,36%	57,60%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	15.989	18.497	21.484
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	29.030	30.445	30.937
Cálculo (%)	55,08%	60,76%	69,44%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.226	6.409	6.564
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	6.541	6.891	7.558
Cálculo (%)	95,18%	93,01%	86,85%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificadas

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.¹²¹

Anexo 1 - Tabla No. 28

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificadas

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 notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable 1 / Variable 2) x 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. 29

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificadas.	38.171	41.162	45.299
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	40.103	43.899	47.965
Cálculo (%)	95,18%	93,77%	94,44%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹²¹ 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. 30
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.628	10.740	10.803
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.642	10.777	10.860
Cálculo (%)	99,87%	99,66%	99,48%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.800	9.781	11.053
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	9.569	10.907	12.199
Cálculo (%)	91,96%	89,68%	90,61%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	12.433	14.444	17.102
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	13.559	15.989	18.497
Cálculo (%)	91,70%	90,34%	92,46%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.310	6.197	6.341
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	6.333	6.226	6.409
Cálculo (%)	99,64%	99,53%	98,94%

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.¹²²

¹²² Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 31

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 32

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	38.773	42.520	46.343
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	38.826	42.582	46.443
Cálculo (%)	99,9%	99,85%	99,78%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 33

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.162	10.269	10.347
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.164	10.275	10.359
Cálculo (%)	100,0%	99,94%	99,88%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	9.186	10.396	11.555
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	9.204	10.417	11.582
Cálculo (%)	99,8%	99,80%	99,77%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	13.279	15.669	18.106
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	13.309	15.701	18.152
Cálculo (%)	99,8%	99,80%	99,75%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	6.146	6.186	6.335
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	6.149	6.189	6.350
Cálculo (%)	99,95%	99,95%	99,76%

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. 34

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. 35

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual	
	Ene-15	Feb-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	390	499
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	4.196	5.262
Cálculo (%)	9,29%	9,48%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Si bien los detalles técnicos de cada uno de estos indicadores se encuentran más adelante, así como los respectivos resultados, se considera necesario introducir la lógica operativa de cada indicador y la información que arrojan, y así explicar de una manera más acertada los resultados de la medición a la gestión de Colpensiones en relación con los trámites de tutela.

1. *(%) Trámites de tutela con hecho superado:* para el cálculo de este indicador se contabilizan todos los trámites de tutela identificados por cédula única en toda la historia de la operación, y con respecto a ese universo se contabilizan los trámites que cuentan con un hecho superado. De esta forma se estima la relación entre todos los trámites identificados y todos los hechos superados generados.
2. *(%) Trámites de tutela cerrados:* con respecto al total de hechos superados generados desde el inicio de la operación, se contabilizan todos los trámites de tutela que se encuentran cerrados en la herramienta de gestión Bizagi.

Colpensiones, de acuerdo con la línea institucional de dar alcance efectivo a las tutelas interpuestas por los ciudadanos frente a la entidad, muestra una tendencia positiva al comparar los resultados de enero y febrero de 2015. Al analizar el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No.1- obtenido a 28 de febrero de 2015, se encuentra que mejoró en 1 punto porcentual con respecto a enero.

En la misma orientación, sobre los trámites de tutelas con hecho superado desagregados según los grupos prioritarios establecidos por la H. Corte Constitucional, asunto que se contabiliza hasta el 30 de septiembre de 2014, se observa avance todos los grupos¹²³. Por su parte, la desagregación efectuada desde octubre 2014 de los trámites de tutela con hecho superado, así como los trámites cerrados –siguiente indicador-, consistente en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 39 y 43), continúa siendo un asunto de seguimiento. Sobre ello, el indicador de trámites con hechos superados, logra a 28 de febrero del presente un nivel de cumplimiento de los trámites radicados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014 del 83% a, es decir una evolución de 13 puntos porcentuales con respecto a lo reportado a 31 de enero. De lo anterior, han sido cumplidos un 82,11% con protección y un 83,69% sin protección.

El trámite de tutela con hecho superado debe ser cerrado en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 2-, siendo ello preciso para concluir en términos de gestión el proceso al interior de la entidad. Este indicador a partir del presente reporte es contabilizado sobre los hechos superados generados hasta el mes anterior a su cálculo, asunto que ha sido establecido de esta manera dado que se requiere de un tiempo para lograr el cierre efectivo. El resultado de este indicador se ubica a dicha fecha en 78,14%; el cierre de este tipo de trámites por los grupos prioritarios establecidos, muestra un resultado superior al 83% con excepción de los que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 42).

¹²³ 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. 38 del presente anexo.

Así entonces, se encuentra que la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones mantiene una tendencia positiva si se compara septiembre de 2013 y febrero de 2015, periodo en el que se logró un mejoramiento de 70 puntos porcentuales con respecto a la generación de trámites de tutela con hechos superados. Aunque es necesario mejorar el cierre del trámite en el sistema de gestión Bizagi, los resultados agregados y desagregados continúan mostrando una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas presentadas por los ciudadanos. De esta manera, Colpensiones sigue buscando los mecanismos que optimicen el proceso de atención de los trámites de tutelas, siendo el propósito estabilizar la operación para dar respuesta a los ciudadanos oportunamente.

A continuación se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para los últimos tres meses, 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. 36
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 hechos superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 37
(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	160.582	162.772	170.550
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	179.187	183.257	189.819
Cálculo (%)	89,62%	88,82%	89,85%

Anexo 1 - Tabla No. 38

(%) 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 Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	46.437	46.553	46.721
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	47.314	47.314	47.314
Cálculo (%)	98,15%	98,39%	98,75%
Grupo1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	15.600	15.616	15.679
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.916	15.916	15.916
Cálculo (%)	98,01%	98,12%	98,51%
Grupo2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.588	3.592	3.612
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	98,57%	98,68%	99,23%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.060	5.067	5.079
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única).	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	98,83%	98,96%	99,20%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	25.274	25.364	25.608
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	27.955	27.955	27.955
Cálculo (%)	90,41%	90,73%	91,60%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	57.294	57.681	58.794
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	67.121	67.121	67.121
Cálculo (%)	85,36%	85,94%	87,59%

Anexo 1 - Tabla No. 39

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre de 2014. Desagregación por protección

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15*
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	7.329	8.447	10.065
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	12.121	12.121	12.121
Cálculo (%)	60,47%	69,69%	83,04%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2305	2.715	4.094
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados. Con protección. Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	3.247	3.247	4.986
Cálculo (%)	70,99%	83,62%	82,11%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.024	5.732	5.971
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi i identificados. Sin protección. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	8.874	8.874	7.135
Cálculo (%)	56,61%	64,59%	83,69%

*La desagregación del indicador en las categorías de "protegido" y "no protegido" es variable, en la medida en que cambia la condición del ciudadano frente al goce de su mínimo vital.

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 1 - Tabla No. 40

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	$(Variable 1 / Variable 2) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.			Tipo 1	Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15*
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	122.403	122.837	127.197
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	160.582	162.772	162.772
Cálculo (%)	76,22%	75,47%	78,14%

*El reporte de avance de los trámites de tutela cerrados a febrero de 2015, se calcula sobre la base de los trámites de tutela con hecho superado generado hasta el 31 de enero de 2015, como consecuencia de la calibración del indicador.

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) 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 Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	38.557	38.627	38.751
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	46.437	46.553	46.553
Cálculo (%)	83,03%	82,97%	83,24%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.320	13.339	13.370
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.600	15.616	15.616
Cálculo (%)	85,38%	85,42%	85,62%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.069	3.074	3.081
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.588	3.592	3.592
Cálculo (%)	85,54%	85,58%	85,77%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.430	4.439	4.450
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.060	5.067	5.067
Cálculo (%)	87,55%	87,61%	87,82%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	21.263	21.294	21.405
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	25.274	25.364	25.364
Cálculo (%)	84,13%	83,95%	84,39%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	39.553	39.696	40.052
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	57.294	57.681	57.681
Cálculo (%)	69,04%	68,82%	69,44%

Anexo 1 - Tabla No. 43

(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014. Desagregación por protección

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.211	2.368	2.947
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	7.329	8.447	8.447
Cálculo (%)	30,17%	28,03%	34,89%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	910	969	1.213
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014).	2.305	2.715	2.715
Cálculo (%)	39,48%	35,69%	44,68%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.301	1.399	1.734
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección. (De los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014).	5.024	5.732	5.732
Cálculo (%)	25,90%	24,41%	30,25%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

La corrección de historias laborales como objeto de seguimiento viene siendo monitoreado a partir de 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.

Si bien los detalles técnicos de cada uno de estos indicadores se encuentran más adelante así como los respectivos resultados, se considera necesario introducir la lógica operativa de cada indicador y la información que cada uno arroja, y así explicar de una manera más acertada los resultados de la medición a la gestión de Colpensiones en relación con la corrección de historias laborales.

1. *(%) Historias Laborales Corregidas:* para el cálculo de este indicador se recogen todas las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas (Gerencia Nacional de reconocimiento y BEPS) como externas (PQRS, Tutelas, Correspondencia y trámites de ciudadanos) allegadas desde el inicio de las operaciones. Con respecto a este universo se contabilizan todas las historias laborales que han sido corregidas por Colpensiones. De esta manera, se estima la relación entre todas las solicitudes allegadas al área y todas las correcciones de historia laboral generadas.
2. *(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente:* el propósito de este indicador es medir solamente la capacidad de atención de las solicitudes de corrección de historia laboral que realizan los ciudadanos mensualmente. En este sentido, para su cálculo se contabilizan los trámites de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un solo mes, y sobre ese universo se determinan cuántos trámites son atendidos entre el mismo mes de radicación y el mes siguiente.
3. *(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos:* el propósito de este indicador es hacer una aproximación a la calidad de la corrección de las historias laborales. Para ello, se contabilizan todas las historias laborales corregidas en respuesta a los trámites de corrección radicados por los ciudadanos, y luego con respecto a ese universo, se establecen cuántos trámites son reiterados, es decir, cuántos vuelven a radicarse.

Los resultados de los indicadores mencionados revelan un desempeño positivo de Colpensiones en el proceso de corrección de historias laborales, aún a pesar del gran volumen de solicitudes que recibe el área encargada. En efecto, desde el inicio de las operaciones hasta el 28 de febrero de 2015, Colpensiones ha recibido por múltiples fuentes¹²⁴ 1.917.046 solicitudes de corrección de

¹²⁴ 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.

historia laboral, de las cuales se han logrado tramitar 1.854.871 que corresponde al 96,7%¹²⁵, quedando por atender 62.175 solicitudes. Si bien se aprecia un leve descenso en el último mes de apenas 1 punto porcentual, la comparación con los cálculos anteriores muestran un comportamiento relativamente constante e incluso un incremento de 1,26 puntos porcentuales frente al primer cálculo (marzo de 2014).

Aproximadamente, el 55% de los requerimientos de corrección de historia laboral son internos, y por ende el mayor esfuerzo de la entidad se concentra en atender estas solicitudes. En efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS, en todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.049.073 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.013.812 que representan el 96,6%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, el 40% corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos (766.950), de los cuales a 28 de febrero de 2015 Colpensiones ha resuelto 745.247, es decir el 97,1%. No obstante, los ciudadanos también presentan solicitudes de corrección de historia laboral a través de otros canales como son PQRS, correspondencia y tutelas, cuyo volumen comparativamente no es alto, de hecho a 28 de febrero de 2015 se han recibido por estas tres entradas 101.023 solicitudes de corrección y se han atendido 95.812, que corresponden al 94,8%.

Ahora bien, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, el indicador a 28 de febrero arroja que el 9,2% de lo atendido hasta el 31 de enero de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. Tal indicador devela que ha dicha fecha Colpensiones había atendido 729.961 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 28 de febrero de 2015 se han radicado 67.431 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 90,8% de las solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por los ciudadanos en la historia de la operación, se han atendido satisfactoriamente.

Por su parte, con respecto a la oportunidad de la atención de los trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, se observa en el último mes que el 75,6% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. Ello se debe, tal como se explicó anteriormente, a que la prioridad de la entidad ha estado dirigida a atender los trámites internos y de tutela, sin descuidar desde luego, la atención de las otras entradas. No obstante, el indicador presenta una importante recuperación en el último mes que se traduce en un incremento de 18,8 puntos porcentuales con respecto a la medición anterior, y de 25 puntos con respecto a los últimos cinco meses. La entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada desde marzo de 2014 hasta febrero de 2015, muestra un buen desempeño de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Ello se

¹²⁵ Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se detalla el resultado de los indicadores de corrección de historia laboral para los últimos tres meses, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 44
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.782.124	1.827.766	1.854.871
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.846.135	1.877.039	1.917.046
Cálculo (%)	96,53%	97,37%	96,76%

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-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.	315.516	340.788	349.579
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	342.679	356.769	383.093
Cálculo (%)	92,07%	95,52%	91,25%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	440.609	440.789	440.994
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	442.456	442.599	442.741
Cálculo (%)	99,58%	99,59%	99,61%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	714.239	729.961	745.247
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	742.332	756.299	766.950
Cálculo (%)	96,22%	96,52%	97,17%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	43.751	46.015	47.508
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	47.617	49.281	50.784
Cálculo (%)	91,88%	93,37%	93,55%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	27.533	28.152	29.015
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	27.541	28.163	29.025
Cálculo (%)	99,97%	99,96%	99,97%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	17.237	18.822	19.289
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	20.271	20.689	21.214
Cálculo (%)	85,03%	90,98%	90,93%

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 respuesta¹²⁶.

Anexo 1 - Tabla No. 47

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	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	

¹²⁶ 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.

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Diciembre	Enero	Febrero
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	7.142	6.950	10.557
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	13.162	12.252	13.967
Cálculo (%)	54,3%	56,7%	75,6%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de nueva corrección de historia laboral que radican los ciudadanos, con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral atendidas por Colpensiones que han sido interpuestas en su momento por los ciudadanos¹²⁷. 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 calidad¹²⁸.

Anexo 1 - Tabla No. 49

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	(Variable 1 / Variable 2) x 100	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	

¹²⁷ 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.

¹²⁸ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

Anexo 2 - Tabla No. 50

(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	59.460	63.938	67.431
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	693.240	714.239	729.961
Cálculo (%)	8,58%	8,95%	9,24%

*Dato correspondiente al mes anterior.

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos de seguimiento de la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Este objeto es monitoreado a partir de tres indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas; y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente; y (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

Si bien los detalles técnicos de cada uno de estos indicadores se encuentran más adelante así como los respectivos resultados, se considera necesario introducir la lógica operativa de cada indicador y la información que cada uno arroja, y así explicar de una manera más acertada los resultados de la medición a la gestión de Colpensiones en relación con la atención de PQRS.

1. *(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas:* este indicador mide el nivel de atención de todas las PQRS radicadas en la entidad. Por lo tanto, para su cálculo se contabilizan todas las PQRS radicadas en la entidad desde el inicio de las operaciones, y establecen cuántas PQRS han sido resueltas. De manera que estima la relación entre todo lo radicado y todo lo resuelto en la historia de la operación.

Es importante mencionar que a propósito de la calibración de este indicador, fue ajustada la temporalidad de la medición de las variables, considerando los términos legales establecidos para la atención de las PQRS. Por lo tanto, a partir del 2015 la medición de este indicador se realiza mes vencido, es decir que el reporte de avance de febrero corresponde a las PQRS recibidas hasta el mes de enero de 2015.

2. *(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente:* a diferencia del anterior, este indicador solamente tiene en cuenta las PQRS recibidas mensualmente, por lo tanto la medición consiste en establecer cuántas de las PQRS recibidas en un solo mes logran ser atendidas entre el mismo mes de su radicación y el mes siguiente.
3. *(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna:* teniendo en cuenta que el propósito de este indicador es medir la oportunidad de la respuesta de los PQRS, se contabilizan los PQRS que se resuelven en el mes, y con respecto a ese universo, se establecen cuántos PQRS se encuentran dentro de los términos legales, es decir que al momento de su atención no se encontraban vencidos.

El resultado de los indicadores a 28 de febrero de 2015 devela en términos generales un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1.139.904 PQRS recibidas por Colpensiones en la historia de su operación hasta el 31 de enero de 2015, 1.095.763 se encuentran resueltas, es decir el 96,1%. Este resultado devela una variación positiva de 0,53 puntos porcentuales en el último mes, y de 11 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013).

Ahora bien, con respecto a la atención de PQRS radicadas mensualmente, vale la pena señalar que en el mes de enero de 2015, Colpensiones recibió 34.966 PQRS de las cuales logró atender entre enero y febrero de 2015 el 86,3%, es decir 30.204. De esta manera se aprecia un incremento de 3 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, y de 6,28 puntos frente al primer cálculo del indicador (abril de 2014).

Finalmente, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 59,9% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de febrero de 2015 estaban dentro de los términos legales establecidos, es decir que el 41,1% de lo atendido se encontraba vencido. Ello obedece a que la entidad debe atender con la misma prioridad las PQRS que tiene represadas. Sin embargo, la repesa de PQRS ha ido disminuyendo paulatinamente, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014. De hecho, en noviembre de 2013 el saldo por atender era de 79.682, mientras el saldo a 28 de febrero de 2015 es de 44.141 PQRS. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

A continuación se podrá consultar el resultado de los indicadores de PQRS disponibles para los últimos tres meses.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹²⁹.

Anexo 1 - Tabla No. 51

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. 52

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-14	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.015.837	1.051.520	1.095.763
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.065.014	1.099.979	1.139.904
Cálculo (%)	95,4%	95,6%	96,1%

¹²⁹ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas mensualmente por Colpensiones¹³⁰.

El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad mensualmente, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad de la entidad para atender las PQRS que se radican en un solo mes y poder tomar las medidas gerenciales necesarias de forma oportuna en aras de optimizar el proceso.¹³¹

Anexo 1 - Tabla No. 53

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	Gestión	Porcentaje	(Variable 1 / Variable 2) x 100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.			Tipo 4	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 54

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Diciembre	Enero	Febrero
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	28.417	26.022	30.204
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	34.685	31.228	34.966
Cálculo (%)	81,93%	83,33%	86,38%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹³⁰ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que las PQRS recibidas en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

¹³¹ Se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

Indicador No. 3: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 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	(Variable 1 / 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	
	Enero	Febrero
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	23.076	26.532
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	35.683	44.243
Cálculo (%)	64,7%	59,97%

Anexo 2. Informe Defensoría del Pueblo - Oficio OPT-A-050/2015 Expediente T-3287521



DEFENSORIA DEL PUEBLO



Al contestar cite:
201500036880
Anexos: NO
Folios: 3

Fecha: 11/02/2015 01:21:30 Tipo Doc.: SOLICITUDES
Remitente: 4050 - DEFENSORIA DELEGADA PARA LA SALUD, L
Destino: 11 - ANDRES MUTIS VANEGAS
Dirección: CALLE 12 NO 7-65

Salud

Bogotá, D.C., Febrero 06 de 2015

4050 -0200

Doctor
ANDRES MUTIS VANEGAS
Secretario General (E)
Sala Novena de Revisión
CORTE CONSTITUCIONAL
Calle 12 No. 7 – 65 Palacio de Justicia Piso 2
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Oficio OPT-A-050/2015 - Expediente T-3287521

p
Desde el inicio de operaciones de Colpensiones, la Defensoría del Pueblo ha dado a conocer las principales fallas de dicha entidad en el reconocimiento y pago de pensiones y otras prestaciones, así mismo se han dado recomendaciones para “superar los problemas estructurales del régimen de prima media”. Entre los principales problemas denunciados se destacan, el desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa; falta de priorización de las solicitudes; historia laboral de los afiliados sin la totalidad de las semanas verdaderamente cotizadas, incumplimiento de fallos de acción de tutela e incumplimiento de sentencias judiciales, entre otros.

En cuanto a la calidad de los actos administrativos, la Defensoría del Pueblo ha establecido, algunos de los problemas más frecuentes en el trámite de reconocimiento de pensiones, por lo que es pertinente enunciar los siguientes:

1. Historia laboral

El desconocimiento de derechos adquiridos en los que incurre Colpensiones con la expedición de algunos actos administrativos, se debe principalmente a las inconsistencias en las historias laborales de los afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida. Problema que no ha sido posible superar pese a los esfuerzos hechos por la Administradora de Pensiones Colpensiones y que se ha señalado desde la entrada en operación de dicha administradora; no obstante es incomprensible para la Defensoría del Pueblo que dicha situación se continúe presentando, pues inicialmente Colpensiones manifestaba que esto se debía a las diversas bases de datos que tenía el ISS, que impedían el cargue completo de la información de la historia laboral de un ciudadano, sin que a la fecha se hayan adoptado decisiones que superen esta problemática.

Se debe tener en cuenta que a la fecha la Defensoría del Pueblo recibe quejas por falta de actualización de historia laboral en los casos en los que se ha

1

presentado omisión del empleador en el pago de aportes y el afiliado realiza el pago por cálculo actuarial.

2. Motivación del acto administrativo

Algunos actos administrativos de reconocimiento continúan siendo proyectados sin atender a los requisitos mínimos que deben contener los mismos, específicamente sin indicar motivos suficientes o citar las normas en las que se fundamentan, dando lugar a posibles nulidades por ser expedidos en forma irregular.

También se observan actos administrativos en los que se aplica de forma inadecuada la norma, situación que desconoce de plano los derechos de los usuarios del Sistema General de Pensiones, lo que se presenta por diferentes factores, a saber, la multiplicidad de conceptos internos, en muchos casos contradictorios, que dificultan la determinación de las normas aplicables en casos puntuales. Así mismo, el estudio de las solicitudes de reconocimiento de pensiones por medios automáticos, mediante la consulta de diversos aplicativos internos de Colpensiones, trae problemas como la generación de errores por parte de los sustanciadores, cuando no se consulta cada uno de ellos, dando lugar a reconocimientos sin la aplicación de la normatividad a que haya lugar. En los peores de los casos, cuando se entró en operación, ni siquiera se consultaban páginas como la de bonos pensionales, sumándose la exigencia de revisión de sesenta (60) expedientes por profesional-día, que ni el mejor de ellos se le escaparía errores por el alto volumen de exigencia y entrega, lo que genera recursos de reposición, conllevando a reprocesos en la gestión de la Administradora.

Considera esta Entidad, que este es uno de los problemas más graves en los que incurre Colpensiones en los Actos Administrativos que profiere, ya que desconoce de manera flagrante la Constitución y las leyes, y por ende los derechos adquiridos de quienes gozan del status de pensionados, al hacer más gravosa la posibilidad de estos de gozar de manera plena de sus derechos fundamentales.

3. El desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa.

Se debe responder de manera efectiva, esto es, de fondo y oportunamente los derechos de petición y abstenerse de dar respuestas en formatos preestablecidos, en los que no se incluya un análisis particular de los casos planteados por los ciudadanos, es de anotar que Colpensiones debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 114 de la Ley 1395 de 2010, que dispone:

“Las entidades públicas de cualquier orden, encargadas de reconocer y pagar pensiones de jubilación, prestaciones sociales y salariales de sus trabajadores o afiliados, o comprometidas en daños causados con armas de fuego, vehículos oficiales, daños a reclusos, conscriptos, o en conflictos tributarios o aduaneros, para la solución de peticiones o expedición de actos administrativos, tendrán en cuenta los precedentes jurisprudenciales que en materia ordinaria o contenciosa administrativa, por los mismos hechos y pretensiones, se hubieren proferido en cinco o más casos análogos.”

4. Liquidación errónea de pensiones

La Administradora no da cumplimiento a los parámetros fijados por la Ley 33 de 1985 para la liquidación de pensiones, debido a que no se incluyen la totalidad de los factores salariales contemplados por la misma.

Los problemas enunciados anteriormente, son los que en criterio de la Defensoría del Pueblo se continúan presentando en la operación de Colpensiones y que dificultan el disfrute y goce de los derechos fundamentales de los usuarios del Régimen de Prima Media.

En atención a la solicitud elevada por Colpensiones el día 28 de enero de 2015, ante la Honorable Corte Constitucional mediante la cual solicita se adopte medidas y órdenes por parte de la Sala Novena, específicamente en dos escenarios (i) para los fallos judiciales ordinarios y contenciosos y, (ii) para los recursos administrativos de apelación, lo que conllevaría a la suspensión de sanciones por desacato a tutelas relacionadas con éstos trámites; la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta que para la decisión final de los mismos, se deben confirmar los fallos y debido al paro judicial del año 2014, acoge la solicitud de Colpensiones para que le sea concedido el nuevo plazo.

Atentamente,



NORBERTO ACOSTA RUBIO

Defensor Delegado Para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.

Elaboró: RAE
Revisó: LMGL