



**VIGÉSIMO PRIMER 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**

Abril 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 represa del ISS con respuesta parcial.....	29
2.4. Evolución modelo de reconocimiento.....	31
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	36
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos.....	38
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	41
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico.....	49
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	49
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	50
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones.....	54
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	56
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	58
4.2. Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta	61

4.3. Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	61
4.4. Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias	62
5. Cumplimiento de fallos judiciales.....	64
5.1. Estado de las cosas a partir de los datos	64
5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”	65
5.3. “(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	66
5.3.1. Reporte de avance del plan de acción planteado en el IP20 para superar las barreras. 68	
5.4. “(III) Cumplimiento de fallos alistados”	69
5.4.1. Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales 69	
5.4.2. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen.....	71
5.4.3. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	72
6. Otros trámites, peticiones o reclamos	73
6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS).....	73
6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS	73
6.1.2. Resultados del Plan Operativo.....	79
6.2. Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	84
6.2.1. Gestión de citas médicas durante el mes de Marzo de 2015.....	84
6.2.2. Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	85
6.2.3. Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	86
6.2.4. Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales.....	87
6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo	90
6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	90
6.3.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	91
6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	97
6.3.4. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	97
6.4. Subsidio a la cotización	100

6.5. Traslado de aportes de los afiliados	102
6.5.1. Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP)	102
6.5.2. Cargue aportes no vinculados	104
6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir	105
6.7. Enfermedades catastróficas o de alto costo	105
7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones	107
7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	107
7.2. Plan de Acción y resultados	110
7.2.1. Estrategias de contactabilidad del ciudadano	111
7.2.2. Notificación personal y por aviso.....	112
7.3. Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial	112
7.4. Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	114
8. Atención al ciudadano	115
8.1. Tiempos de espera: Sistema de turnos y atención priorizada	115
8.1.1. Tiempos de atención población prioritaria	115
8.1.2. Administración de filas y turnos – atención general.....	117
8.1.3. Estrategias para mejorar los trámites de radicación de documentos y demás procesos asociados al reconocimiento de una pensión	119
8.2. Otras estrategias para mejorar la atención al ciudadano.....	120
8.2.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral	120
8.2.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano	121
9. Indicadores.....	124
9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de marzo de 2015	124
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS	126
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros	126
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.....	127
10.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015, conforme a los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación (AGN)	127
10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes.....	128

11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control	130
11.1. Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones	130
11.2. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo	130
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Marzo de 2015)	132
11.3.1. Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación	132
11.3.2. Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	133
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento	134
Anexo 2. Invitación encuentro Gerencia Defensa Judicial Colpensiones Bogotá.....	170

VIGÉSIMO PRIMER 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

En cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte, a continuación se presenta el informe periódico número 21, que da cuenta de las acciones que Colpensiones ha realizado (con corte a marzo 31 de 2015) en el marco de sus competencias y de lo que materialmente está en capacidad¹, para superar la falla estructural del Régimen de Prima Media (RPM) que proviene del ISS.

En esta introducción se sintetizan los avances acumulados más importantes al mes de marzo, especialmente sobre solicitudes de reconocimiento, apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición y, cumplimiento de tutelas y sentencias². Ahí se advertirá cómo la entidad continúa, con respecto a reconocimiento de prestaciones pensionales y cumplimiento de fallos de tutela a buen ritmo, y cómo el avance en el cumplimiento de sentencias y la resolución de recursos de apelación subsidiarios de reposición, es cada vez superior. Luego de esto, se mencionarán dos puntos, uno es un breve análisis de la falta de medidas de protección y órdenes por parte de la H. Corte en el primer trimestre del año, y segundo, los principales efectos de la expedición por parte del Gobierno Nacional del Decreto 0553 del 27 de marzo de 2015 *“Por medio del cual se adoptan medidas con ocasión del cierre de la liquidación del Instituto de Seguros Sociales - ISS en Liquidación y se dictan otras disposiciones”*.

Los resultados alcanzados muestran avances sobre atención efectiva de solicitudes pensionales. A 31 de marzo se han resuelto 1.084.847 casos (que tenían ya su término legal cumplido para atenderse), ello representa el 94% de la totalidad de dichos casos (1.150.863)³. Esto significa que se pasó de 71.759 solicitudes vencidas en febrero a 66.016 en marzo. Pero además, si se incluyen los casos estudiados y gestionados (16.075), el avance es del 96%; se propone esta inclusión en el

¹ El marco de competencias de la entidad y lo que materialmente está en capacidad de atender, se propone en el entendido que la falla estructural del RPM comprenden situaciones que no están bajo el control de la entidad que legalmente se instituyó para su administración (lo es Colpensiones a partir del 28 de septiembre de 2012, fecha en que se liquidó el ISS), sino que dependen de medidas que requieren intervención de otras instituciones e incluso de la participación ciudadana. Sobre este aspecto Colpensiones ha señalado en diferentes oportunidades, que asuntos como la completitud de información en las historias laborales de los Colombianos requieren una intervención de políticas de Estado, ya que las fallas ahí encontradas que incluso datan de antes de la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993, que son las generadoras de violaciones de derechos fundamentales, no pueden corregirse con directrices gerenciales sino que implican tomar decisiones que tienen un impacto fiscal que inmiscuyen a varias instituciones del estado. Ahora, cuando se habla de imposibilidad material de la entidad, se ha señalado como ejemplo aquellas situaciones relacionadas con cumplimiento de sentencias judiciales o fallos de tutelas donde no se cuenta con toda la información o documentación necesaria para atender los derechos; aquí se ha tratado por parte de la entidad (como se reporta en cada informe) un acercamiento con los ciudadanos y la Rama Judicial, para solucionar de fondo esta problemática, pero sin el concurso de esos actores, la entidad por sí sola no puede llegar a avances de un 100% sino acercarse a los que hoy tiene que ya superan el 90%.

² Tal como se ha venido mencionando, la entidad cuenta con las misma “línea de decisión” en el área de reconocimiento de prestaciones pensionales, para estos tres ítems: para todas las solicitudes de reconocimiento, para el cumplimiento de todas las sentencias luego del estudio de seguridad, y para cerca del 70% de las tutelas que son las que corresponden a peticiones prestacionales.

³ Cabe decir que del 6% que queda pendiente, el 63% de las solicitudes (41.658) no supera 3 meses de vencimiento.

porcentaje de avance (tal como también se hace más adelante en tutelas y sentencias), ya que la gestión en Colpensiones en esta materia implica, además del estudio individual del caso, una comunicación directa con el ciudadano o el juzgado, según el caso, que en conjunto mueve todo el aparato operativo de recurso humano y técnico de la entidad.

En relación con recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición, se dio solución a 11.917, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes conforme al criterio de solicitantes que no se encontraban recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y cuyo recurso tenía vencimiento a febrero de 2015 y solicitantes que se encontraban recibiendo pagos de la nómina de pensionados y cuyo recurso tenía vencimiento a junio de 2014. Con este reporte, se puede afirmar que el avance más representativo es que de los 61.000 recursos reportados en el IP17, se ha avanzado en un 70%.

Frente al cumplimiento de tutelas, Colpensiones generó 6.767 hechos superados en el mes de marzo, lo que significa un 90% de cumplimiento total de tutelas (177.317) con respecto a las notificadas a la entidad (196.179). Ahora si se incluyen las tutelas gestionadas (9.106) el avance es del 96%, el buen ritmo se mantiene y no hay retrocesos. En esta materia también es importante mencionar que el cumplimiento con hechos superados en este mes, continúa siendo superior al ingreso de tutelas, asunto que es el que hace que la brecha de pendientes se cierre cada vez más.

Sobre sentencias, fueron cumplidas 4.717⁴ durante el mes que se está reportando. Si se toma en cuenta las sentencias alistadas y tramitadas en la línea de decisión, y se suma las resueltas y las gestionadas, el avance es del 80%; específicamente sobre las sentencias cumplidas (57.520) con respecto a las sentencias alistadas por la entidad (78.374), se pasó de 71% a 73% entre febrero y marzo. En este punto se puede observar como el buen ritmo está en incremento y no hay retrocesos.

Por su parte, han sido corregidas 1.903.192 historias laborales, es decir, el 97% de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y por las áreas de Colpensiones para el trámite de una prestación económica. Finalmente, se han contestado 1.111.901 PQRS, lo que representa el 97% de las recibidas en la entidad.

Mencionados ya de manera general los avances en esos puntos, resulta conveniente señalar al alto tribunal constitucional que para Colpensiones, este primer trimestre del año 2015, ha sido el periodo más amplio, desde la comunicación del Auto 110 de 2013 (donde se determinó la existencia de una falla estructural del RPM), en que opera sin medidas y órdenes dictadas por la H. Corte, las que han resultado fundamentales para llegar a los avances reportados. Es necesario analizar si la ausencia de estas medidas puede empezar afectar el avance progresivo y continuado que siempre se ha demostrado. Un ejemplo que se considera complejo e importante para el estudio sobre los efectos de la ausencia de medidas, es que en este primer trimestre se han enviado a las autoridades competentes 529 solicitudes para que se materialicen las sanciones por arresto derivadas de desacato por tutelas en contra de varios funcionarios. Como análisis estadístico, esas sanciones que tienen ya una materialización en curso, representan frente a las

⁴ Esta cifra incluye ejecutivos y sentencias halladas en la radicación de peticiones a Colpensiones.

196.179 tutelas que hasta la fecha se han recibido apenas un 0,27%, lo que en términos eminentemente técnicos puede señalarse como una “fracción marginal” del universo potencial (y más aún si se considera que se enfrenta una falla estructural del estado). No obstante, aunque el número sea marginal, ha implicado la destinación de una cantidad de recursos tanto monetarios como humanos por parte de Colpensiones. Es importante señalar, asimismo, que las medidas de la H. Corte han sido útiles, pues en el caso de una entidad que no hubiese respondido a ellas, el número de materialización de sanciones hubiese sido exponencial y las consecuencias serían la paralización institucional.

Ahora, si se tiene en cuenta que de estas sanciones por arresto, 208 corresponden a cumplimiento de sentencias que requieren un trabajo de completitud de información en el que no solo interviene la voluntad de Colpensiones, sino de jueces y ciudadanos, ese porcentaje “marginal” se reduce en la mitad.

Aquí es dable llamar la atención del H. Tribunal, en que estas sanciones por arresto y su inminente materialización hacen que los esfuerzos de toda la estructura operativa que se ha construido con base en las orientaciones constitucionales bien concebidas (estudio de cargas públicas) se desbalancee, y se incline a dar prioridad a la atención inmediata y expedita de estos asuntos sin importar el grado de vulnerabilidad de los sujetos. Colpensiones con los 21 informes que a la fecha ha presentado, y con toda la vigilancia que tiene sobre estos de los entes de control, ha demostrado que lo dispuesto por la Sala Novena de Revisión desde que expidió el Auto 110 de 2013, han sido verdaderas herramientas útiles para superar uno de los problemas más complejos para cualquier país como lo es la administración de su sistema pensional con fallas estructurales. La petición que elevó la entidad en el mes de enero de 2015, para que se expidan nuevas medidas y ordenes, se concretan de manera práctica en que esas órdenes de arresto, ese 0,026%, no se materialicen aún, sino que se otorgue una protección para que el andamiaje constitucional, que se ha levantado en Colpensiones para superar la falla estructural, se preserve y conserve por un espacio de tiempo determinado para llegar al punto de superar en una buena medida el estado de cosas inconstitucional, de suerte que ya sólo se requiera en el futuro cercano un acompañamiento especial y no una intervención profunda como la que hoy se tiene.

Para cerrar esta introducción, se debe mencionar un hecho importante ocurrido en el mes de marzo de 2015, el cual es la expedición por parte del Gobierno Nacional del Decreto 0553 del 27 de marzo de 2015 *“Por medio del cual se adoptan medidas con ocasión del cierre de la liquidación del Instituto de Seguros Sociales - ISS en Liquidación y se dictan otras disposiciones”*. Con la expedición de este decreto se cierra todo un ejercicio importante del traspaso más grande en la historia reciente de Colombia de una entidad a otra, donde como se ha dicho la participación de la H. Corte fue esencial con la expedición de órdenes a la Liquidadora para que realice todas las acciones necesarias para que pueda llevarse a cabo esta tarea. Este fue uno de los escalones fundamentales que también demuestran la utilidad de las medidas tomadas por la Sala Novena de Revisión. Las obligaciones pendientes por parte de la Liquidadora, según lo ordena el decreto, serán trasladadas a un Patrimonio Autónomo, el cual, en términos generales, y con su operación normal, no debería afectar el proceso con el cual continúa Colpensiones. No obstante, de encontrar alguna dificultad, la entidad estará atenta para informar al máximo juez constitucional para que valore la situación y tome las medidas en caso de considerarlo procedente.

En esta norma (que fue construida de manera conjunta con las instituciones involucradas), el gobierno realizó una consideración importante que debe tenerse en cuenta y que ha afectado de manera directa el cumplimiento de las sentencias judiciales de manera completa cuando se trata de aquellas que condenaron al Instituto de Seguros Sociales.

En el último considerando del decreto se señaló que es necesaria la adopción de medidas por del Gobierno Nacional en relación con las competencias para garantizar la continuidad los procesos de cobro coactivo, administración de cuotas partes de y los procesos que venía adelantando la liquidación de la entidad y que deben trasladarse a otras entidades para su finalización. Dentro de los procesos que se iniciaron en la liquidación del ISS, se encontraba el pago de las costas derivadas de los procesos judiciales que condenaron al ISS con anterioridad al 28 de septiembre de 2012 (es decir antes de su liquidación), por lo cual la Administradora sostuvo que era necesario que, para que Colpensiones pueda asumir esos compromisos que correspondían a una entidad ya liquidada, se debía otorgar explícitamente la competencia para ello, más aún cuando requiere una financiación especial y completitud de información para pagar estas costas. El decreto en mención fijó entonces en el artículo 5º, esa competencia para Colpensiones y creo una comisión transitoria conformada por los Ministerios de Hacienda y Trabajo y la Agencia de Nacional de Defensa Jurídica del Estado con el fin de coordinar las acciones necesarias para garantizar por parte de Colpensiones el pago de esas condenas en contra del ISS.

Se concluye esta introducción, con un agradecimiento especial a la Sala Novena de Revisión en este ejercicio de seguimiento al estado de cosas inconstitucional de Colpensiones, y manifestando institucionalmente que el ejercicio que se ha llevado a cabo ha comportado una elaboración jurídica y social desde la perspectiva de la protección a los derechos fundamentales que será paradigmática en el estado colombiano y de la cual se han beneficiado en la actualidad a más de un millón de personas y se garantizará el futuro de las generaciones venideras.

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 ISS⁵.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 31 a Marzo de 2015, Colpensiones ha recibido 1.216.264 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 869.256 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas Colpensiones ha resuelto 1.084.847, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 737.839 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 31 a Marzo de 2015

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	869.256	737.839	65.401	66.016
Total	1.216.264	1.084.847	65.401	66.016

Adicional a las 1.084.847 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 123.934 trámites adicionales que corresponden a 43.957 tutelas de reconocimiento, 35.716 sentencias, 13.797 ajustes por calidad y 30.464 apelaciones para un total de 1.208.781 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

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

En el Cuadro 2 de la presente sección se informan los avances de las solicitudes radicadas en Colpensiones, desagregadas por tipo de solicitud, evidenciándose que del total de solicitudes recibidas, 305.113 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 266.517 y quedan pendientes 38.596. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 224.328, de las cuales se han

⁵ Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa del ISS como del día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

resuelto 190.419 y quedan pendientes 33.909. Y por último se observa que adicionalmente se han radicado 339.815 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 280.903 y quedan por atender 58.912. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 869.256 solicitudes radicadas en Colpensiones el 35,10 % corresponde a solicitudes pensionales, el 25,81% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 39,09% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 737.839 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 677.547, de las cuales 375.299 conceden la prestación (55,39%) mientras que 302.248 (44,61%)⁶ la niegan. Por su parte, 36.249 casos han sido gestionados y 24.043 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 31 a Marzo 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	305.113	35,10%	266.517	36,12%	38.596	29,37%
Pensión de invalidez	20.822	2,40%	15.223	2,06%	5.599	4,26%
Pensión de sobrevivientes	55.321	6,36%	46.494	6,30%	8.827	6,72%
Pensión de Vejez	228.970	26,34%	204.800	27,76%	24.170	18,39%
Otras solicitudes	224.328	25,81%	190.419	25,81%	33.909	25,80%
Auxilios funerarios	47.010	5,41%	32.866	4,45%	14.144	10,76%
Indemnizaciones	177.318	20,40%	157.553	21,35%	19.765	15,04%
Recursos y reliquidaciones	339.815	39,09%	280.903	38,07%	58.912	44,83%
Recursos	159.001	18,29%	132.502	17,96%	26.499	20,16%
Reliquidaciones	180.814	20,80%	148.401	20,11%	32.413	24,66%
Total	869.256	100,00%	737.839	100,00%	131.417	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:

⁶Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 36.249 gestionados ni los 24.043 cerrados.

- Causas de negación de las prestaciones pensionales: Sección 2.2 que muestra la información del día a día de Colpensiones.
- Información sobre el acumulado de actos administrativos pendientes de notificación: Capítulo 7.1.
- 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 31 de Marzo de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta diciembre 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 31 de Marzo de 2015 se han radicado en Colpensiones 523.127⁷ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 295.125 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 228.002 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 31 a Marzo de 2015

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	278.382	5.530	5.419	5.794	295.125	56%
Pensión de invalidez	18.673	589	616	640	20.518	4%
Pensión de sobrevivientes	48.205	1.633	1.654	1.947	53.439	10%
Pensión de Vejez	211.504	3.308	3.149	3.207	221.168	42%
Otras solicitudes	203.815	7.726	8.075	8.386	228.002	44%

⁷Esta 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.

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Auxilios funerarios	42.131	1.732	1.729	1.694	47.286	9%
Indemnizaciones	161.684	5.994	6.346	6.692	180.716	35%
Total	482.197	13.256	13.494	14.180	523.127	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 456.936 al 31 de Marzo de 2015, 266.517 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 190.419 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 Marzo de 2015, Colpensiones resolvió 21.298 solicitudes (teniendo en cuenta 150 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 - 31 a Marzo de 2015

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	230.985	8.711	14.505	12.316	266.517	58%
Pensión de invalidez	13.461	430	752	580	15.223	3%
Pensión de sobrevivientes	38.107	3.221	1.362	3.804	46.494	10%
Pensión de Vejez	179.417	5.060	12.391	7.932	204.800	45%
Otras solicitudes	168.923	3.964	8.550	8.982	190.419	42%
Auxilios funerarios	32.326	192	102	246	32.866	7%
Indemnizaciones	136.597	3.772	8.448	8.736	157.553	34%
Total	399.908	12.675	23.055	21.298	456.936	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁸

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014		ene-15		feb-15		mar-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	111.654	112.189	2.070	6.558	4.250	10.183	4.557	7.647	122.531	136.577	47,29%	52,71%
Pensión de invalidez	7.086	5.912	40	373	29	712	27	540	7.182	7.537	48,79%	51,21%

⁸Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 8.932 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014		ene-15		feb-15		mar-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
Pensión de sobrevivientes	3.552	32.461	114	3082	28	1.318	62	3681	3.756	40.542	8,48%	91,52%
Pensión de Vejez	101.016	73.816	1.916	3103	4.193	8.153	4.468	3.426	111.593	88.498	55,77%	44,23%
Otras solicitudes	103.496	64.068	2.242	1688	2923	5.535	4.222	4.722	112.883	76.013	59,76%	40,24%
Auxilios funerarios	6.341	25.485	54	137	8	93	7	233	6.410	25.948	19,81%	80,19%
Indemnizaciones	97.155	38.583	2188	1551	2.915	5.442	4.215	4.489	106.473	50.065	68,02%	31,98%
Total	215.150	176.257	4.312	8.246	7.173	15.718	8.779	12.369	235.414	212.590	52,55%	47,45%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de Marzo de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 4.817 casos; sentencias cuya producción fue de 4.717⁹ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 1.415 casos y apelaciones 11.917.

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

En dicho cuadro se muestra un total de 293.752 decisiones favorables, 154.252 casos negados que sumados a las 8.932 solicitudes cerradas, da el total de 456.936 solicitudes resueltas. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 3, Panel A y Panel B)

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

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

⁹ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (4.250) y de procesos ejecutivos.

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión¹⁰ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 31 de Marzo de 2015¹¹

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	123.555	3.846	6.275	5.823	139.499	53,84%
Pensión de invalidez	7.875	281	572	424	9.152	62,18%
Pensión de sobrevivientes	20.990	1.988	894	2.435	26.307	59,39%
Pensión de Vejez	94.690	1.577	4.809	2.964	104.040	52,00%
Otras solicitudes	137.487	3.080	6.425	7.261	154.253	81,66%
Auxilios funerarios	24.237	46	3	56	24.342	75,23%
Indemnizaciones	113.250	3.034	6.422	7.205	129.911	82,99%
Total	261.042	6.926	12.700	13.084	293.752	65,57%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	100.288	4.782	8.158	6.381	119.609	46,16%
Pensión de invalidez	5.123	132	169	143	5.567	37,82%
Pensión de sobrevivientes	15.023	1.208	452	1.308	17.991	40,61%
Pensión de Vejez	80.142	3.442	7.537	4.930	96.051	48,00%
Otras solicitudes	30.077	850	2.033	1.683	34.643	18,34%
Auxilios funerarios	7.589	145	98	184	8.016	24,77%
Indemnizaciones	22.488	705	1.935	1.499	26.627	17,01%
Total	130.365	5.632	10.191	8.064	154.252	34,43%

¹⁰Para 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.

¹¹ Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

**Panel C. Causales de negación de una solicitud pensional por primera vez por tipo de prestación
(Muestra estadísticamente representativa)¹²**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	132	34		33	199	0,14%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		51	1	523	575	0,40%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		167		171	0,12%
Niega incompatibilidad	380	2.125	1.564	3.394	7.463	5,21%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	865	18	23	599	1.505	1,05%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		92		94	0,07%
No cumple la edad requerida por la norma	13	24	891	3.539	4.467	3,12%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.301	12.825	93.608	12.847	123.581	86,26%
Por competencia	1	17	1.022	507	1.547	1,08%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	38	2	2.605	2.646	1,85%
Se niega por falta de completitud documental	5	27	225	12	269	0,19%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	580	594	0,41%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			7		7	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			12	139	151	0,11%
Total	5.704	15.172	97.615	24.778	143.269	100,00%
% Total	3,98%	10,59%	68,13%	17,29%	100,00%	

Es importante mencionar que las hipótesis de los motivos por los cuales se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, requeridas en por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹³.

¹² El cálculo se hace sobre una muestra de 143.269 decisiones que niegan la prestación de un total de 302.248; es decir, una muestra del 47,4% 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 47,4% 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%.

¹³ 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 31 a Marzo de 2015

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	125.587	36,96%	102.061	36,33%	23.526	39,93%
Pensión de invalidez	6.338	1,87%	5.234	1,86%	1.104	1,87%
Pensión de sobrevivientes	20.409	6,01%	16.509	5,88%	3.900	6,62%
Pensión de Vejez	98.840	29,09%	80.318	28,59%	18.522	31,44%
Otras solicitudes	18.303	5,39%	15.330	5,46%	2.973	5,05%
Auxilios funerarios	6.663	1,96%	5.388	1,92%	1.275	2,16%
Indemnizaciones	11.640	3,43%	9.942	3,54%	1.698	2,88%
Reliquidaciones	180.814	53,21%	148.401	52,83%	32.413	55,02%
Reliquidaciones Nuevo estudio	18.280	5,38%	18.197	6,48%	83	0,14%
Reliquidaciones	162.534	47,83%	130.204	46,35%	32.330	54,88%
Cerrados	15.111	4,45%	15.111	5,38%	-	-
Total	339.815	100%	280.903	100%	58.912	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 339.815 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 31 de Marzo de 2015 se han resuelto 280.903 y se encuentran pendientes 58.912, el 55,02% corresponden a reliquidaciones, el 39,93% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 5,05% otras solicitudes.

Ahora bien, en el Cuadro 5 de la presente sección se reportan los avances sobre las reliquidaciones y los recursos decididos, que en total asciende a 265.792¹⁴: 247.595 recursos y 18.197 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 80.318 de vejez, 16.509 de sobrevivientes, 5.234 de invalidez, 9.942 de indemnizaciones, y 5.388 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 130.204. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada al mes de

¹⁴ El total de recursos no incluye 15.111 recursos cerrados.

Diciembre de 2014 y la producción de los meses de enero, febrero y marzo de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos decididos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 11,63% de los casos ha sido resuelto a tiempo y el 88,37% fuera de término, en las otras prestaciones el 9,71 % de los casos ha sido resuelto a tiempo y el 90,29 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

Capítulo 2.2. Cuadro 5. Reliquidaciones y recursos administrativos decididos Corte a 31 a Marzo de 2015

Panel A. Reconocimiento recursos y reliquidaciones

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado dic-14	213.710	15.323	229.033
ene-15	8.851	1966	10.817
feb-15	11.811	526	12.337
mar-15	13.223	382	13.605
Total decididas	247.595	18.197	265.792

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a dic 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	87.605	3.801	5.376	5.279	102.061	41,22%
Pensión de invalidez	4.791	141	182	120	5.234	2,11%
Pensión de sobrevivientes	12.825	445	603	2.636	16.509	6,67%
Pensión de Vejez	69.989	3.215	4.591	2.523	80.318	32,44%
Otras solicitudes	13.689	228	801	612	15.330	6,19%
Auxilios funerarios	5.298	37	13	40	5.388	2,18%
Indemnizaciones	8.391	191	788	572	9.942	4,02%
Reliquidaciones	112.416	4.822	5.634	7.332	130.204	52,59%
Total	213.710	8.851	11.811	13.223	247.595	100,00%

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014		ene-15		feb-15		mar-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	23.935	161.511	234	8.121	375	9.536	574	11.631	25.118	190.799	11,63%	88,37%
Pensión de invalidez	1.802	8.839	12	290	25	349	24	365	1.863	9.843	15,91%	84,09%
Pensión de sobrevivientes	2.530	16.676	29	666	36	910	60	4.540	2.655	22.792	10,43%	89,57%
Pensión de Vejez	19.603	135.996	193	7.165	314	8.277	490	6.726	20.600	158.164	11,52%	88,48%

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014		ene-15		feb-15		mar-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
Otras solicitudes	3.022	25.242	13	483	22	1.878	20	998	3.077	28.601	9,71%	90,29%
Auxilios funerarios	575	4.742	5	32	1	12	2	41	583	4.827	10,78%	89,22%
Indemnizaciones	2.447	20.500	8	451	21	1.866	18	957	2.494	23.774	9,49%	90,51%
Total	26.957	186.753	247	8.604	397	11.414	594	12.629	28.195	219.400	11,39%	88,61%

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 decisiones¹⁵.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 237.030¹⁶ recursos únicos¹⁷, de los cuales en 86.224 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 31 a Marzo de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	24.181	1067	1.432	2.151	28.831	29,81%
Pensión de invalidez	1224	48	66	40	1.378	28,73%
Pensión de sobrevivientes	4.353	172	190	1272	5.987	37,58%
Pensión de Vejez	18.604	847	1.176	839	21.466	28,25%
Otras solicitudes	5.981	77	226	365	6.649	44,34%
Auxilios funerarios	2888	8	0	4	2.900	54,51%
Indemnizaciones	3.093	69	226	361	3.749	38,75%
Reliquidaciones	43.748	2.388	2.202	2.406	50.744	40,49%
Total	73.910	3.532	3.860	4.922	86.224	36,38%

¹⁵ No obstante, el cambio en la decisión podría también obedecer a cambio en las condiciones fácticas de la decisión inicial.

¹⁶ Esta cifra incluye 236.566 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

¹⁷ Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a diciembre 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total general	Participación sobre el total decididos
Solicitudes pensionales	58.443	2.624	3.831	2.986	67.884	70,19%
Pensión de invalidez	3.137	90	111	80	3.418	71,27%
Pensión de sobrevivientes	8.002	260	389	1292	9.943	62,42%
Pensión de Vejez	47.304	2.274	3.331	1.614	54.523	71,75%
Otras solicitudes	7.386	150	571	238	8.345	55,66%
Auxilios funerarios	2.342	29	13	36	2.420	45,49%
Indemnizaciones	5.044	121	558	202	5.925	61,25%
Reliquidaciones	64.462	2.201	3.275	4.639	74.577	59,51%
Total	130.291	4.975	7.677	7.863	150.806	63,62%

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 Marzo de 2015, conforme a lo anunciado en el IP9¹⁸. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 7)

Capítulo 2.2 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos¹⁹

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema		1	2	3	108	114	3,19%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			19	1		20	0,37%
Aportó las pruebas faltantes	5	197	71	654	254	1181	18,43%
Aumentó de semanas	1	198	27	40	620	886	39,72%
Cambia fecha de causación		2	20	2	23	47	0,95%
Cambio de IBL		23	4	11	206	244	4,29%
Tiene la edad requerida	6	155	57	204	753	1175	32,76%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			6	1		7	0,29%
Total general	12	576	206	916	1.964	3.674	100%
% Total	0,00%	22,43%	6,38%	6,60%	64,60%	100,00%	

¹⁸ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁹ El cálculo se hace sobre una muestra de 3.674 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.922; es decir, una muestra del 74,64% 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 74,64% permite efectuar inferencias estadísticas del 98,7% de la población, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15²⁰.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

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

Del total de 737.839 solicitudes resueltas 269.834 se encontraban en término y 443.962 fuera de término²¹. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 131.417, 65.401 se encuentran dentro del término y 66.016 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 31 a Marzo 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	305.113	35,10%	266.517	36,12%	122.531	136.577	7.409	38.596	29,37%	22.537	34,46%	16.059	24,33%
Pensión de invalidez	20.822	2,40%	15.223	2,06%	7.182	7.537	504	5.599	4,26%	2.506	3,83%	3.093	4,69%
Pensión de sobrevivientes	55.321	6,36%	46.494	6,30%	3.756	40.542	2196	8.827	6,72%	3.589	5,49%	5.238	7,93%
Pensión de Vejez	228.970	26,34%	204.800	27,76%	111.593	88.498	4.709	24.170	18,39%	16.442	25,14%	7.728	11,71%
Otras solicitudes	224.328	25,81%	190.419	25,81%	112.883	76.013	1.523	33.909	25,80%	19.840	30,34%	14.069	21,31%
Auxilios funerarios	47.010	5,41%	32.866	4,45%	6.410	25.948	508	14.144	10,76%	3.412	5,22%	10.732	16,26%
Indemnizaciones	177.318	20,40%	157.553	21,35%	106.473	50.065	1015	19.765	15,04%	16.428	25,12%	3.337	5,05%
Recursos y reliquidaciones	339.815	39,09%	280.903	38,07%	34.420	231.372	15.111	58.912	44,83%	23.024	35,20%	35.888	54,36%
Recursos	159.001	18,29%	132.502	17,96%	20.531	96.860	15.111	26.499	20,16%	10.350	15,83%	16.149	24,46%
Reliquidaciones	180.814	20,80%	148.401	20,11%	13.889	134.512	0	32.413	24,66%	12.674	19,38%	19.739	29,90%
Total	869.256	100,00%	737.839	100,00%	269.834	443.962	24.043	131.417	100,00%	65.401	100,00%	66.016	100,00%

El Cuadro 9 (Panel A y Panel B) por su parte presenta el total de trámites de Colpensiones pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, se encuentran

²⁰ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

²¹ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 24.043 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

66.016 trámites fuera de término, de los cuales el 29,90% corresponde a reliquidaciones, el 24,46% a recursos y el 45,64% 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 31 a Marzo 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	1236	2.821	5.567	3012	2.386	6.679	9.060	30.761
2 meses	416	989	891	1315	458	2.473	4.115	10.657
3 meses	379	656	380	1500	190	1.443	1.572	6.120
4 meses	364	171	188	1460	57	416	411	3.067
5 meses	144	90	189	925	57	270	265	1.940
6 meses	212	105	119	300	68	340	256	1.400
7 meses	168	49	91	165	49	165	199	886
8 meses	101	62	113	544	31	149	160	1.160
9 meses	40	47	65	805	12	106	102	1177
10 meses	13	45	16	398	9	86	93	660
11 meses	3	32	26	299	2	70	84	516
12 meses	3	19	9			56	67	154
13 meses	2	17	2			41	39	101
14 meses		9	5			33	29	76
15 meses		2				11	9	22
16 meses		2	1			13	5	21
17 meses		1				2	2	5
18 meses							4	4
19 meses						3		3
20 meses							1	1
21 meses		1						1
23 meses						1		1
Total	3.081	5.118	7.662	10.723	3.319	12.357	16.473	58.733

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		5	6	1		34	50	96
2 meses		2	1			55	86	144
3 meses		7	7		1	162	196	373
4 meses	2	9	7		5	274	303	600
5 meses		13	1		2	242	281	539
6 meses		10	5	4	5	372	309	705
7 meses	1	10	10	1	2	291	265	580
8 meses	1	11	6	1	1	286	254	560
9 meses	1	7	4		1	215	208	436
10 meses	1	6	6	2	1	287	243	546
11 meses		5	4			281	197	487
12 meses	2	7	2			307	172	490
13 meses		6	2			218	153	379
14 meses	3	7	1			194	142	347
15 meses		3				146	108	257
16 meses	1	3				151	93	248
17 meses		2	2			65	42	111
18 meses		1				103	62	166
19 meses		1				30	10	41
20 meses		2	1			15	13	31
21 meses		1				26	28	55
22 meses		2				12	6	20
23 meses						5	15	20
24 meses						12	19	31
25 meses			1			5	8	14
26 meses						4	2	6
27 meses							1	1
Total	12	120	66	9	18	3.792	3.266	7.283

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 58.829²². Estos recursos pendientes se dividen en: (i) 33.703 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.018 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 18.069 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C) y (iv) 1.039 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 67% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 33% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, 77,50% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 22,50% a los demás riesgos. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 10)

Capítulo 2.2 – Cuadro 10. Distribución de recursos pendientes de decisión por tipo de riesgo - Corte a 31 a Marzo 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	967	281	16.760	1887	8	19.903	59,05%
1 mes	294	51	4.589	179	4	5.117	15,18%
2 meses	291	40	4.998	56	7	5.392	16,00%
3 meses	83	47	1.408	78	9	1.625	4,82%
4 meses	11	29	312	11	1	364	1,08%
5 meses	5	15	202	5		227	0,67%
6 meses	10	14	205	7		236	0,70%
7 meses	3	13	162	4		182	0,54%
8 meses	3	13	123	3		142	0,42%
9 meses	2	9	88	3	1	103	0,31%
10 meses	3	2	74	2		81	0,24%
11 meses	2	2	101	1		106	0,31%
12 meses	6	2	75	1		84	0,25%
13 meses	2	2	53			57	0,17%
14 meses	1	1	43			45	0,13%
15 meses			16			16	0,05%
16 meses			11			11	0,03%
17 meses	1		3			4	0,01%
18 meses			4			4	0,01%
19 meses			3			3	0,01%
23 meses			1			1	0,00%
Total vencidos	717	240	12.471	350	22	13.800	40,95%
Total	1.684	521	29.231	2.237	30	33.703	100,00%
% total	5,00%	1,55%	86,73%	6,64%	0,09%	100,00%	

²² Las 32.413 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 30, Invalidez 2, Sobrevivientes 4, Vejez 47 y Recursos 32.330. Así, el total de 58.829 recursos pendientes es resultado de la suma de 26.499 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 32.330 antes explicados.

Panel B. Contra decisión que concede 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	4			5	0,08%
1 mes		8	47	2		57	0,95%
2 meses	1	9	95	3		108	1,79%
3 meses	5	8	285	2		300	4,99%
4 meses	14	27	449	2	1	493	8,19%
5 meses	20	24	390	5	1	440	7,31%
6 meses	14	21	559	2	1	597	9,92%
7 meses	19	18	430	3		470	7,81%
8 meses	7	21	397	15		440	7,31%
9 meses	11	18	311	7	1	348	5,78%
10 meses	9	39	376	7		431	7,16%
11 meses	9	37	341	5		392	6,51%
12 meses	7	16	400	1		424	7,05%
13 meses	7	13	304	2		326	5,42%
14 meses	5	6	296			307	5,10%
15 meses	7	7	208			222	3,69%
16 meses	10	2	204			216	3,59%
17 meses	4	4	91			99	1,65%
18 meses	6	2	146	1		155	2,58%
19 meses		2	32			34	0,56%
20 meses			24			24	0,40%
21 meses		2	47			49	0,81%
22 meses		2	15			17	0,28%
23 meses	1	2	14			17	0,28%
24 meses			29			29	0,48%
25 meses		1	12			13	0,22%
26 meses			4			4	0,07%
27 meses			1			1	0,02%
Total vencidos	156	289	5.507	57	4	6.013	99,92%
Total	156	290	5.511	57	4	6.018	100,00%
% total	2,59%	4,82%	91,58%	0,95%	0,07%	100,00%	

²³ 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	270	2.455	8.177	723	489	12.114	67,04%
1 mes	43	390	910	60	152	1.555	8,61%
2 meses	37	423	485	27	220	1.192	6,60%
3 meses	16	609	413	45	305	1.388	7,68%
4 meses	7	293	134	15	14	463	2,56%
5 meses	2	194	93	10	9	308	1,70%
6 meses	3	229	98	24	6	360	1,99%
7 meses	1	118	52	3	8	182	1,01%
8 meses	5	82	66	2	11	166	0,92%
9 meses	2	36	55	3	9	105	0,58%
10 meses	4	35	52	1	5	97	0,54%
11 meses		21	25	1	1	48	0,27%
12 meses		15	24			39	0,22%
13 meses	1	17	5			23	0,13%
14 meses		12	5			17	0,09%
15 meses		1	3			4	0,02%
16 meses		6	1			7	0,04%
20 meses		1				1	0,01%
Total vencidos	121	2482	2421	191	740	5.955	32,96%
Total	391	4.937	10.598	914	1.229	18.069	100%
% total	2,16%	27,32%	58,65%	5,06%	6,80%	100,00%	

Panel D. Contra decisión que niega una prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia²⁴

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
En Término		2	1			3	0,29%
1 mes		21	3			24	2,31%
2 meses	1	25	6	1		33	3,18%
3 meses		40	18			58	5,58%
4 meses	1	54	23	1	4	83	7,99%

²⁴ En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios funerarios		
5 meses		64	15	1	3	83	7,99%
6 meses	3	71	9	1		84	8,08%
7 meses	2	71	10	1	1	85	8,18%
8 meses		68	27	2	1	98	9,43%
9 meses	1	58	13		2	74	7,12%
10 meses		78	19	1	1	99	9,53%
11 meses		51	35			86	8,28%
12 meses	1	45	9			55	5,29%
13 meses		27	17			44	4,23%
14 meses		23	6			29	2,79%
15 meses	1	17	14			32	3,08%
16 meses		17	11			28	2,69%
17 meses		3	5			8	0,77%
18 meses	1	7	2			10	0,96%
19 meses		4	2			6	0,58%
20 meses		2	2			4	0,38%
21 meses		2	3			5	0,48%
22 meses			1			1	0,10%
23 meses		2	1			3	0,29%
24 meses		1	1			2	0,19%
26 meses		1	1			2	0,19%
Total vencidos	11	752	253	8	12	1036	99,71%
Total	11	754	254	8	12	1039	100%
% total	1,06%	72,57%	24,45%	0,77%	1,15%	100,00%	

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, IP19 e IP20 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 dado el compromiso de la entidad de poner al día el Régimen de Prima Media las solicitudes vencidas disminuyeron entre febrero y marzo en 5.713 casos, al pasar de 71.759 a 66.016, lo que corresponde a una disminución del 8%. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

Capítulo 2.2 – Cuadro 11. Solicitudes vencidas – Corte a 31 a Marzo de 2015

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	ene-15	feb-15	mar-15
Solicitudes pensionales	59.811	54.319	49.495
Reconocimiento de Prestaciones	20.527	17.019	16.059
Pensión de invalidez	2960	2927	3093
Pensión de sobrevivientes	7.383	7.384	5.238
Pensión de Vejez	10.184	6.708	7.728
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	39.284	37.300	33.436
Pensión de invalidez	1344	1381	1279
Pensión de sobrevivientes	8.835	8.565	4.354
Pensión de Vejez	29.105	27.354	27.803
Otras solicitudes	20.842	17.440	16.521
Otras solicitudes	17.255	15.039	14.069
Auxilios funerarios	8.281	9310	10.732
Indemnizaciones	8.974	5729	3.337
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	3.587	2.401	2.452
Auxilios funerarios	682	822	985
Indemnizaciones	2.905	1.579	1.467
Total	80.653	71.759	66.016

Panel B. Recursos vencidos contra decisiones pensionales de primera oportunidad de personas que no están en nómina²⁵

Tipo de Solicitud	ene-15	feb-15	mar-15
Solicitudes pensionales	14.964	12.434	8.886
Pensión de invalidez	293	225	199
Pensión de sobrevivientes	7.896	7.622	3.758
Pensión de Vejez	6.775	4.587	4.929
Otras solicitudes	1.872	1.495	1.377
Auxilios funerarios	657	795	955
Indemnizaciones	1215	700	422
Total	16.836	13.929	10.263

²⁵ 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.

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 31 a Marzo de 2015**

ESTADO	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		5	5
Decididos con posterioridad al 31/03/2015		1	1
Falta Documentos		52	52
Grupo Sentencias	2	1.016	1.018
Total	2	1.074	1.076

Al corte del 31 de Marzo de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 1.076 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 1.074 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 31 de Marzo de 2015: corresponde a los casos decididos hasta el 6 de Abril 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 la Gerencia de Defensa Judicial entregue oficialmente las sentencias para su cumplimiento de conformidad con el protocolo de sentencias fijado en Colpensiones.

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

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

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

Estos casos en los IP anteriores se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante.

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

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 31 de Marzo de 2015 se ha dado respuesta completa a 414 casos y 332 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 31 a Marzo de 2015²⁶

Grupos por prioridad	Decididos	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	ene-15	feb-15	mar-15	de decisión	
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	7	0	3	11	21
Grupo 1 Mayor A 74	18	1	14	16	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	35	0	19	34	88
Grupo 1 Sin Información	6	0	2	8	16
Grupo 1 Sobrevivientes	14	1	16	30	61
Grupo 1 Subsidiado	9	1	5	6	21
Subtotal Grupo 1	89	3	59	105	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	9	1	4	15	29
Grupo 2 Sobrevivientes	11	2	8	17	38
Subtotal Grupo 2	20	3	12	32	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	15	4	10	21	50
Grupo 3 Sobrevivientes	13	3	12	15	43
Subtotal Grupo 3	28	7	22	36	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	78	11	36	135	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	8	0	4	3	15

²⁶ 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	Decididos	Decididos	Pendientes	Total
	ene-15	feb-15	mar-15	de decisión	
Grupo 4 Indemnizaciones	15	0	19	21	55
Subtotal Grupo 4	101	11	59	159	330
Total	238	24	152	332	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de marzo la producción reconocimiento ascendió a 58.375 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	4.817*
Sentencias	4.717
Apelaciones	11.917
Día a día	35.509
Reprocesos y entes de control	1.415
Total	58.375

*Estas tutelas incluyen las decisiones para atender los autos de sanción dentro de acciones de tutela

Los avances en el mes de marzo, llevan a Colpensiones a un avance del 94% frente a la totalidad de los casos radicados vencidos, y los casos vencidos se disminuyen de 71.759 que había en febrero a 66.016 en el mes de marzo. Adicionalmente al incluir los casos de reconocimiento que han sido estudiados y gestionados (horas hombre), a los cuales no se ha podido dar una solución de fondo, el avance alcanza el 96%.

Igualmente, se reporta que durante el mes de marzo, se realizó una campaña con dedicación a los casos con vencimiento a noviembre de 2014. Para esto, la Gerencia de Reconocimiento con un grupo multidisciplinario acompañó el seguimiento de todos los casos, con cada analista y revisor con el fin de determinar y solucionar las dificultades que impiden la decisión de los casos anteriores a 2014. Gracias a estas acciones, se ha avanzado y solamente se cuenta con 1.076 pendientes de 2012 y 2013 y lo están por las razones expuestas en el cuadro 12 del Capítulo 2.2.

Por otra parte, del total de casos vencidos pendientes de decisión, es decir 66.016, 41.658 casos tienen vencimiento de 3 meses o menos (se han vencido en el 2015), así mismo, las restantes 24.358 solicitudes que tienen más de 3 meses de vencimiento representan solo el 2% del total de solicitudes de reconocimiento recibidas en la entidad.

En razón a esta situación se puede afirmar que, el 63% de las solicitudes de primera vez, recursos de reposición y apelaciones directas que se encuentran vencidas en el Régimen de Prima Media - RPM no supera 3 meses de vencimiento.

Por otra parte, de las 487.064 solicitudes de pensión, auxilios, e indemnizaciones de primera vez presentada ante Colpensiones que se encuentran vencidas, se ha resuelto el 94% y de los 316.791 recursos de reposición, apelación directa y reliquidaciones, se presenta un avance del 89%.

Ahora bien, según las metas que se plantearon en el IP20²⁷, los avances fueron los siguientes:

- Atención de 4.817 acciones de tutela respecto de las cuales la entidad contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso).
- De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 1.415 casos resueltos.
- Cumplimiento de 4.717²⁸ sentencias discriminadas así:

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas Marzo 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	21.243
Ejecutivos	2.852
Total general	24.095

En el IP20 se informó que las sentencias se atenderían dando prioridad a tutelas, procesos ejecutivos y se avanzaría con una parte del Grupo 1. En este sentido del total de sentencias cumplidas, el 68.73% corresponden a los grupos antes mencionados, sin embargo, el restante 31.26% de las sentencias decididas corresponde a casos que ya se encontraban en proceso de decisión al momento de hacer el reparto con la prioridad establecida en el Capítulo 2.4 – Cuadro 2 del IP20 y por tanto resultaba más beneficioso continuar el proceso de decisión de las mismas.

Adicional a las sentencias cumplidas, Colpensiones avanzó en la gestión de 1.596 sentencias que tras ser estudiadas se determina que no contaban con la documentación completa y por tanto, no pudieron culminar el proceso de cumplimiento.

- Para los casos de día a día, la producción total fue de 35.509. Para los casos específicos de las metas planteadas en el IP20, la evolución es la siguiente:

²⁷ Ver IP20, sección 2.4, páginas 34 y 35.

²⁸ Incluyendo ejecutivos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

- Casos de sobrevivientes que no contaban con la documentación completa. A noviembre de 2014 se contaba con 8.079 casos de los cuales 5.832 fueron debidamente resueltos, sobre la diferencia, 2247 casos se tiene que 1431 se encuentran en proceso de decisión y 816 corresponden a sentencias que deben ser materia de estudio de seguridad. De los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015 se tienen 1.944 casos de sobrevivientes sin documentación, de los cuales fueron resueltos 589 y se encuentran en proceso de validación y decisión 1355 casos, de estos también se han identificado 52 casos que requieren una sentencia que debe adelantar el estudio de seguridad.
- Solicitudes de día a día vencidas a noviembre de 2014. A marzo 31, en Colpensiones quedan solamente 11.195 casos, de los cuales el 61% no se ha podido resolver aun como se explica a continuación y el 39% restante ha sido debidamente gestionados.
- Casos que no han sido susceptibles de ser atendidos:
 - 4.898 auxilios funerarios y recursos administrativos de auxilios funerarios. Sobre este punto se debe informar que Colpensiones, en su proceso de mejoramiento y completitud de los aplicativos, durante el primer trimestre del 2015 desarrolló nuevas funcionalidades que permiten que el aplicativo liquidador al momento de conceder el auxilio funerario, lo registre directamente en la nómina de pensionados, funcionalidad con la que no se contaba. Por tal razón durante estos meses, no se han procesado ni decidido solicitudes de auxilios funerarios. La funcionalidad se puso en producción al finalizar el mes de marzo y se proyecta que durante abril se avance en la decisión de estos casos.
 - 897 solicitudes de pensiones de alto riesgo sobre las cuales, se informó en el IP1829 *“Para la decisión de estos casos, se requiere una gestión previa con los empleadores que permita aclarar la existencia de los requisitos para establecer si en efecto se trata de una actividad de alto riesgo y/o si se cuenta con los aportes correspondientes. En el evento en que estos casos se pasen a etapa de decisión sin haber realizado esta verificación, dichos casos, serían objeto de negación por cuanto no cuentan con los requisitos para conceder las pensiones bajo el régimen de alto riesgo”*;
 - 83 casos de convenios internacionales que como se informó en IP18³⁰, *“se debe dar aplicación a Convenios internacionales y para ello, se requiere que se surta un procedimiento previo entre las autoridades competentes y encargadas de la emisión de la información”*;
 - 970 casos de invalidez sobre los cuales se adelantan gestiones para que las Juntas Regionales y Nacional alleguen los dictámenes que han proferido, y se pueda determinar el porcentaje final de pérdida de capacidad laboral, la fecha de estructuración, la fecha de ejecutoría, entre otros.
 - 20 casos que se encuentran en investigación disciplinaria y se debe esperar que la misma culmine.

²⁹ Ver IP18, sección 2.4, página 37.

³⁰ Ver IP18, sección 2.4, página 38.

- Casos que fueron gestionados: 4.647 casos que se gestionaron y no pudieron ser decididos de fondo debido a: la documentación no estaba completa y se requirió al ciudadano; para su decisión definitiva se hace necesario realizar una investigación administrativa y; se necesitan efectuar tareas internas en la entidad para poder dar una solución de fondo.
- Se dio solución a 11.917 apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes, y se atendieron:
 - Los solicitantes que no se encontraban recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y cuyo recurso tenía vencimiento a febrero de 2015.
 - Los solicitantes que se encontraban recibiendo pagos de la nómina de pensionados y cuyo recurso tenía vencimiento a junio de 2014.

El avance más representativo es que de los 61.000 recursos reportados en el IP17, se ha avanzado en un 70%.

De las prioridades establecidas a 28 de febrero 2015, se tenían 14.545 casos. De los cuales, fueron atendidos 11.917. Sobre este punto, teniendo en cuenta que el IP17 se informó que se tenían 61.000 recursos, los resultados permiten informar que con vencimiento a junio de 2014, únicamente se cuenta con 1.771, es decir solamente el 2,9%. Respecto a los 2.628 recursos de apelación subsidiarios que no han tenido respuesta de fondo se encuentra gestionado el 57% y no se ha podido dar respuesta de fondo por las mismas razones expuesta en el punto de gestionados del día a día.

Durante el mes de abril, el modelo de decisión hará énfasis en los temas se presentan a continuación, señalando igualmente que el personal adicional (150 personas) que debía ingresar a producción en el mes de abril de 2015 se encuentra aún en proceso de consecución por lo que las cifras proyectadas para este mes deben ser ajustadas:

- 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. Igualmente, en el mes de abril se efectuará un cambio en el modelo de tutelas, por lo cual, se hará énfasis en la identificación inicial, con el fin de llevar a cabo una gestión más efectiva, lo que implicará disponer mayor personal, en la lectura inicial y clasificación de las acciones de tutela.
- 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.

- Cumplimiento de sentencias. Se atenderán de conformidad con los grupos de decisión dando prioridad a las tutelas, procesos ejecutivos y parte del Grupo 1, teniendo en cuenta que estos grupos son dinámicos pues se modifican según las entregas realizadas el mes anterior. 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-3287521³¹, 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.
- Solicitudes del día a día. Aquellas que tengan un vencimiento anterior al mes de diciembre 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 anterior a febrero 2015 y ii) Los solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados cuyo vencimiento sea anterior a octubre de 2014.

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 IP 19.³²

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

En el siguiente capítulo se informa a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Para el corte del 31 de marzo de 2015, se ha recibido un total de 1.961.026 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 114.891 en lo corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.903.192 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 57.834 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

Las cifras reportadas consolidan todo el trabajo que la entidad ha realizado en lo que respecta a la corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 31 de marzo 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

³¹ 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.

³² Ver IP19, Sección 2.4, páginas 30 a la 36.

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. Dado que la gestión de estos 421.166 trámites ya concluyó y su respectivo reporte se realizó en los anteriores informes, en lo sucesivo presente no continuará mencionando.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 1).

Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral
Corte a 31 de marzo 2015

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.539.860	1.482.026	57.834	96%
Total	1.961.026	1.903.192	57.834	97%

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

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

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

En el cuadro 2 de este ítem se observan las cifras acumuladas y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas. Como se mencionó anteriormente, solo se reflejan las requeridas en Colpensiones puesto a que las recibidas por el ISS en L. ya fueron resueltas en su totalidad en el mes de julio de 2014 y su respectivo reporte se realizó en los anteriores IP (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones
Corte a 31 de marzo de 2015**

	Acumulado a dic 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	342.679	14.090	26.324	25.634	408.727
Resueltas	315.516	25.272	8.791	30.909	380.488
Pendientes	27.163	15.981	33.514	28.239	28.239
Para trámites de BEPS					
Recibidas	442.456	143	142	0	442.741
Resueltas	440.609	180	205	80	441.074
Pendientes	1.847	1.810	1.747	1.667	1.667
Total recibidas acumuladas	785.135	799.368	825.834	851.468	851.468
Total resueltas acumuladas	756.125	781.577	790.573	821.562	821.562
% de avance	96%	98%	96%	96%	96%

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 31 de marzo de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 408.727 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 380.488 para un cumplimiento del 93%. En el mes de marzo de 2015 fueron recibidas 25.634, atendidas 30.909 y continúan en trámite 28.239 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

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

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido 442.741 solicitudes de corrección de historia laboral y se han resuelto 441.074, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 99.6%. Para el mes de marzo de 2015 fueron atendidos 80 casos, y queda un saldo por atender de 1.667 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

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

En el cuadro 3 de esta sección se muestran las cifras acumuladas y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas. Es conveniente aclarar que solo se reflejan las requeridas en Colpensiones puesto a que las recibidas por el ISS en L. ya fueron resueltas en su totalidad en el mes de diciembre de 2013 y su respectivo reporte se realizó en los anteriores IP (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones
Corte a 31 de marzo de 2015**

	Acumulado a dic 2014	ene-15	feb-15	mar-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	544.405	13.967	10.651	13.890	582.913
Resueltas	516.312	15.722	15.286	13.022	560.342
Pendientes	28.093	26.338	21.703	22.571	22.571
PQRS					
Radicadas	47.617	1.664	1.503	1.556	52.340
Resueltas	43.751	2.264	1.493	1.351	48.859
Pendientes	3.866	3.266	3.276	3.481	3.481
Tutelas					
Radicadas	27.541	622	862	2.232	31.257
Resueltas	27.533	619	863	2.204	31.219
Pendientes	8	11	10	38	38
Correspondencia					
Radicadas	20.271	418	525	668	21.882
Resueltas	17.237	1.585	467	755	20.044
Pendientes	3.034	1.867	1.925	1.838	1.838
Total radicadas acumuladas	639.834	656.505	670.046	688.392	688.392
Total resueltas acumuladas	604.833	625.023	643.132	660.464	660.464
% de avance	95%	95%	96%	96%	96%

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 582.913 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 560.342, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de marzo de 2015 fueron radicados 13.890 trámites, se atendieron 13.022, y quedó un saldo por resolver de 22.571 casos (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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 4).

Capítulo 2.5– Cuadro 4. Trámites de CHL radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término, por mes de vencimiento - Corte a 31 de marzo de 2015

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	9.961
2 meses	2.223
3 meses	2.520
4 meses	3.189
5 meses	1791
6 meses	1861
7 meses	504
8 meses	283
9 meses	221
10 meses	5
11 meses	13
Total	22.571

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 52.340 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 48.859, alcanzando un nivel de respuesta del 93%. Para el mes de marzo se recibieron 1.556 solicitudes, fueron resueltas 1.351 y se encuentran en trámite 3.481 (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

Desde el inicio de las operaciones se han radicado 31.257 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 31.219 logrando un nivel de cumplimiento del 99.8%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes del informe se recibieron 2.232 solicitudes y se gestionaron 2.204, quedando 38 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En el corrido de la operación se han radicado 21.882 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 20.044, alcanzando un cumplimiento del 92%. En el mes de marzo se recibieron 668 casos, se solucionaron 755 solicitudes y queda un saldo de 1.838 requerimientos por gestionar (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

De los requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 28 de febrero de 2015 ascendía a 766.950 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Sin embargo, desde el mes de enero del año anterior, se ha venido haciendo seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y marzo de 2015, se han presentado 71.046 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 745.247 solicitudes atendidas hasta el 28 de febrero de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 90.47% se ha solucionado en debida forma y el 9.53% ha requerido de una nueva corrección de manera individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

Capítulo 2.5 – Cuadro 5. Solicitudes de Corrección de Historia Radicadas por segunda vez de enero de 2014 a marzo de 2015

Mes	Cantidad
Acumulado a dic-14	59.460
ene-15	4.478
feb-15	3.493
mar-15	3.615
Total	71.046

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Como se indicó en el IP20³³, 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.

En ese sentido, durante el mes de marzo de 2015, se avanzó dentro de las actividades del plan de migración en la configuración de la nueva plataforma para realizar pruebas con usuarios de Colpensiones. Asimismo, se realizó la migración de la infraestructura tecnológica del centro de datos alterno ubicado en la ciudad de Cali al centro de datos alterno de la ciudad de Bogotá.

Por otra parte, durante el mes de marzo finalizó la implementación de la nueva estrategia de replicación de las bases de datos Sybase entre los centros de datos Principal y Alterno de Colpensiones, con el fin de contar con mecanismos más seguros de transporte de la información en caso de activación del Plan de Recuperación ante Desastres.

3.2. Infraestructura física

Colpensiones informa a la H. Corte 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 IP20³⁴. Por lo tanto, 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
- Carrera 16 No. 101 – 14
- Calle 71 No. 12-25/27

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 IP15³⁵, 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 1.530³⁶ en el mes de diciembre de 2014 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora³⁷ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media;

³³ Ver IP20, sección 3.1, página 41.

³⁴ Ver IP20, Sección 3.2, Página 41 y 42

³⁵ Ver IP15, Sección 3.3, página 53.

³⁶ El día 31 de marzo de 2015 se finalizó la ejecución del Contrato No. 119 de 2014 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales COLTEMPORA S.A.

³⁷ Sesión de 30 de octubre de 2014.

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 marzo 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 marzo de 2015

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	460	40	92%
Auto 110 de 2013-Agosto 2013	320	305	15	95%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo-Octubre 2013	60	57	3	95%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	457	43	91%
Auto 259 de 2014*	150	139	11	93%
Total General	1.530	1.418	112	93%

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

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

De los 1.530 trabajadores en misión autorizados se encuentran contratados 1.418, presentando un porcentaje de contratación de 93%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 95% de contratación, esto es 305 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, presentan un porcentaje de contratación de 93%, es decir, 139 cargos provistos.

El cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de marzo 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- Marzo 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	877	817	60	93%

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Gerencia Nacional de Nómina	106	106	0	100%
Gerencia Nacional de Operaciones	170	157	13	92%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	165	149	16	90%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	25	2	93%
Total General	1.345	1.254	91	93%

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente, el Auto 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 93%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de marzo 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 93% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de marzo. Las dos vacantes presentadas por esta dependencia se encuentran en proceso de reclutamiento con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 92%, con 157 cupos provistos. De los 13 cupos vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 90% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 149 trabajadores en misión. Del estado de los 16 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que 5 trabajadores en misión ingresen la segunda semana de abril y 2 surtan el correspondiente proceso de selección durante esta misma semana. Las 9 vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento por la Empresa de Servicios Temporales.

En referencia a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento en conjunto, presentan un porcentaje de contratación del 93% (817 cupos provistos). Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de marzo de 2015 presenta el 100% de cupos provistos, esto es 106.

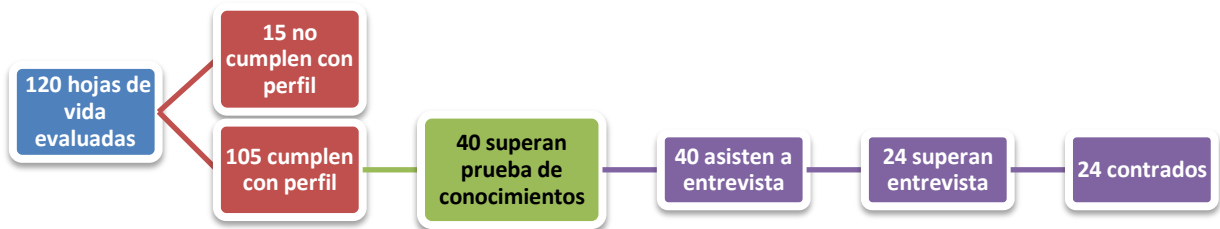
De los 60 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, se espera ingresen 8 trabajadores en misión la segunda semana de abril. Las 52 vacantes restantes se encuentran en proceso de reclutamiento.

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 marzo:

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

Para el mes de marzo 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– Marzo 2015



Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

De las 120 hojas de vida reclutadas durante el mes de marzo de 2015 cumplieron con el perfil requerido 105, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 40 y, de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 35 trabajadores en misión. La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados, se da ya que 11 personas no lograron culminar el proceso de contratación en el mes de febrero y se surtió por lo tanto, en el mes de marzo de 2015.

A partir del 1 de abril se continuará en la labor de reclutamiento y selección a través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³⁸, con el propósito de contar con una cantidad importante

³⁸ El día 1 de abril se dará inicio al Contrato No. 042 de 2015 celebrado con la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A, y cuyo objeto es “Suministrar a la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES trabajadores en misión en el número, con las calidades y los requerimientos específicos exigidos por la misma, para atender el incremento en la prestación del servicio, atender labores ocasionales, accidentales o transitorias, reemplazar personal en vacaciones, en licencia por solicitud propia, incapacidad por enfermedad o licencia de maternidad, en jornada de tiempo completo, por turnos de ser necesario y de manera exclusiva, en las dependencias de COLPENSIONES”

de candidatos para cubrir en el mayor número posible los cupos de trabajadores en misión vacantes, especialmente los de las áreas con cumplimiento de metas.

2. Estructuración del “Semillero Colpensiones”

Dando continuidad al Semillero, y en cumplimiento del Auto 259 de 2014 de la H. Corte, durante el mes de marzo 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”

En el mes de marzo concluyó el segundo programa de formación a profesionales en derecho en Régimen de Prima Media con prestación definida y en sustanciación jurídica. Los resultados de los dos programas de formación se indican en el Cuadro 3. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3)

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero RPM y Sustanciación Jurídica

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

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

Al concluir el segundo programa de formación fueron certificados 43 participantes, de los cuales 11 fueron vinculados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, 9 se esperan surtan los trámites de contratación durante el mes de abril, y 21 no superaron la evaluación académica del programa, por tanto, recibirán nuevamente un curso de formación como refuerzo en temas en los cuales aún se observan debilidades de acuerdo con el resultado de las evaluaciones. Adicionalmente, 2 participantes desistieron del proceso.

Además, es de señalar que del personal certificado en el primer programa fue contratado como trabajador en misión 1 participante adicional en el mes de marzo, para llegar a un total de 69 contrataciones.

B. Desarrollo del Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y Nómina de Pensionados”

En el mes de marzo se realizó el Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y Nómina de Pensionados. En el Cuadro 4 se relaciona el listado de universidades fuente del reclutamiento de participantes del programa, así como los programas académicos a los que se dirigió dicha actividad. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4)

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. Universidades fuente de Reclutamiento para Semillero RPM y Nómina de Pensionados

Universidad	Programas Académicos
Corporación Universitaria Iberoamericana	PROFESIONAL Administración de Empresas Contaduría Derecho Economía Ingeniería Industrial Administración y Finanzas
Corporación Universitaria Republicana	
Escuela de Administración De Negocios	
Fundación Universitaria IMPAHU	
Politécnico Grancolombiano	
Pontificia Universidad Javeriana	
Universidad Autónoma de Colombia	
Universidad Católica de Colombia	
Universidad Central	
Universidad Cooperativa de Colombia	
Universidad de Cundinamarca	
Universidad de La Salle	
Universidad de Pamplona	
Universidad del Tolima	
Universidad Externado de Colombia	
Universidad Jorge Tadeo Lozano	
Universidad La Gran Colombia	
Universidad Libre de Colombia	
Universidad Militar Nueva Granada	
Universidad Nacional de Colombia	
Universidad Popular del Cesar	
Universidad Tecnológica de Pereira	
SENA	
Corporación Escuela Superior de Administración y Estudios Tecnológicos	
Instituto Colombiano de Aprendizaje INCAP	

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

Los resultados del programa de Formación en RPM con Prestación Definida y Nómina de Pensionados se indican en el Cuadro 5. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 5)

Capítulo 3.3 – Cuadro 5. Resultados de la Formación en el Programa del Semillero RPM y Nómina de Pensionados

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Participantes	No. Participantes Contratados	Dependencia
Programa de Formación a Profesionales en RPM con Prestación Definida y Nómina de Pensionados	16/03/2015 – 26/03/2015	66	59	Gerencia Nacional de Nómina

Fecha de corte: 31 de Marzo de 2015

En dicho programa se formaron 66 profesionales de 22 universidades y 3 instituciones educativas de nivel técnico y tecnológico de diferentes programas académicos. La totalidad de los participantes fueron certificados; 59 han sido contratados como trabajadores en misión, y 7 están a la espera en la definición de su contratación de acuerdo a las vacantes que se generen en primera instancia en la Gerencia Nacional de Nómina, o en otras dependencias en donde requieran personal en misión con las calidades y competencias de estos candidatos.

Es de señalar que de los participantes vinculados, 20 ya habían participado en el primer Semillero Programa de Formación a Profesionales en Derecho en Régimen de Prima Media con Prestación Definida y en Sustanciación Jurídica, 35 ya habían sido contratados en el segundo semestre del 2014 y 4 fueron contratados en el mes de enero de 2015. Estos últimos 39 candidatos se hicieron partícipes de este semillero, ya que al momento de su contratación este aún no había sido estructurado.

C. Desarrollo del Semillero “Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida”

En el mes de marzo se diseñó un nuevo Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida; que se ejecutará en el mes de abril, el cual estará dirigido a profesionales de Administración de Empresas, Contaduría, Economía, Ingeniería Industrial, Psicología Industrial, Administración Financiera, Finanzas e Ingeniería Financiera; y será desarrollado por 16 profesionales facilitadores de Colpensiones. En el Cuadro 6 se enuncian los principales módulos y temáticas que hacen parte de la malla curricular establecida para este programa. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 6)

Capítulo 3.3 – Cuadro 6. Malla Curricular del Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicada al Régimen de Prima Media con Prestación Definida

Módulo	Temática
Vicepresidencia de Talento Humano	Apertura y Bienvenida del Semillero
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Responsabilidad Social

Módulo	Temática
Oficina de Control Interno Disciplinario	Responsabilidad Disciplinaria
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social
Seguridad Social	Introducción a la Seguridad Social
Seguridad Social	Sistema Pensional en Colombia
Seguridad Social	Sistema Pensional en Colombia
Generalidades RPM	Definición, principales normas aplicables
Generalidades RPM	Definición, principales normas aplicables
Introducción Hoja Laboral	Definición, componentes
Introducción Hoja Laboral	Interacción del proceso con otros procedimientos (RI y Reconocimiento)
Proceso Operativo de Corrección de HL	Proceso de radicación de solicitudes (incluye flujos internos de recepción), proceso de asignación de casos, proceso de atención de casos
Proceso Operativo de Corrección de HL	Proceso de asignación de casos, proceso de atención de casos
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Definición HLT, Periodo ALA
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Definición HLT, Periodo ALA
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Definición HLT, Periodo ALA
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Microfichas, Libros de pago
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Microfichas, Libros de pago
Historia Laboral-Tradicional- Parte 1	Microfichas, Libros de pago
Historia Laboral-Tradicional- Parte 2	Particularidades HLT, Registro de Novedades
Historia Laboral-Tradicional- Parte 2	Particularidades HLT, Registro de Novedades
Historia Laboral-Tradicional- Parte 2	Fuentes de información
Historia Laboral-Tradicional- Parte 2	Fuentes de información
Historia Laboral-Tradicional- Parte 2	Reglas de validación
Historia Laboral Post 94 -Parte 1	Definición HLT Post 94
Historia Laboral Post 94 -Parte 1	Particularidades del periodo Post (formas de pago)
Historia Laboral Post 94 -Parte 1	Bases de consulta, (AUTOL, SABASSS INCONSISTENTE, RECAUDO PMP)
Historia Laboral Post 94 -Parte 1	Bases de consulta, (AUTOL, SABASSS INCONSISTENTE, RECAUDO PMP)
Historia Laboral Post 94 -Parte 1	Bases de consulta, (AUTOL, SABASSS INCONSISTENTE, RECAUDO PMP)
Historia Laboral Post 94 -Parte 2	Régimen Subsidiado
Historia Laboral Post 94 -Parte 2	Régimen Subsidiado
Historia Laboral Post 94 -Parte 2	Régimen de ahorro individual
Historia Laboral Post 94 -Parte 2	Situación fiscal
Historia Laboral Post 94 -Parte 2	Cargue de tiempos especiales (Cálculo actuarial, sentencia judicial y recuperación de semanas)
Imputación de Cargos	Proceso de imputación de cargos

Módulo	Temática
Proceso Corrección HLT	Flujograma del proceso
Proceso Corrección HLT	Flujograma del proceso, caso práctico
Proceso Corrección HLT	Flujograma del proceso, caso práctico
Procesos Corrección HL Post 94	Flujograma del proceso
Procesos Corrección HL Post 94	Flujograma del proceso, caso práctico
Procesos Corrección HL Post 94	Flujograma del proceso, caso práctico
Gestión Actuarial	Cálculo Actuarial
Vicepresidencia de Talento Humano	Trabajo en Equipo
Vicepresidencia de Talento Humano	Evaluación de conocimientos

En el próximo informe, se pondrá en conocimiento los principales avances y resultados de la realización de este nuevo semillero.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

De otra parte, en el cuadro 7 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 7)

Capítulo 3.3 – Cuadro 7. Número de trabajadores oficiales y trabajadores en misión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, por turnos

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6:00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	23	22
Trabajadores en Misión	284	235
Total General	307	257
% Total	54%	46%

Fecha de corte: 31 de marzo 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 áreas asociadas al cumplimiento de metas

En el cuadro 8 se presenta el número de trabajadores en misión capacitados para las áreas directamente relacionadas con el cumplimiento de metas durante el mes de marzo (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 8).

Capítulo 3.3 – Cuadro 8. Número de trabajadores capacitados durante el mes de Marzo 2015

Dependencia	Trabajadores en misión capacitados	Trabajadores oficiales capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	30	13
Gerencia Nacional de Nómina	61	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	107	0
Gerencia Nacional de Operaciones	1	9
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0	7
Total General	199	29

Fecha de corte: 31 de marzo de 2015

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, de acuerdo con los ingresos presentados en el mes de marzo de 2015, estos recibieron las temáticas diseñadas dentro de la jornada de Inducción corporativa y adicionalmente, participaron en jornadas cuyas temáticas se centraron en Formación y Evaluación en Acción de Tutela y RPM, Nómina de Pensionados y en el III Coloquio (conversatorio) denominado Calificación de Invalidez.

Es así como, dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 30 trabajadores en misión y 13 trabajadores oficiales se beneficiaron de estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina participaron 61 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial participaron 107 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Operaciones participaron 1 trabajador en misión y 9 trabajadores oficiales y, finalmente, en la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se contó con la participación de 7 trabajadores oficiales.

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 marzo de 2015, en relación al personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, especialmente la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

1. Reasignación de actividades para el trámite de los recursos de apelación

Para la atención de los recursos en instancia de apelación, cuya competencia recae en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se están implementando medidas de mejoramiento del proceso en relación con la estructura del grupo. Por este motivo se adoptaron las siguientes medidas:

- i) Como se reportó en el IP19³⁹, se asignaron actividades de decisión en la instancia de apelación a los grupos internos de trabajo RPM número 1, 7 y 10 ubicados en la sede 101.
- ii) Se asignaron actividades de revisor al grupo interno de trabajo de apelaciones.
- iii) Se solicitó a la Vicepresidencia de Talento Humano la institucionalización del grupo de calidad para casos en instancia de apelación.

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

Dentro de las actividades reportadas en el IP20⁴⁰, en relación con la solicitud que la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones realizó al área de Talento Humano para vincular 15 personas en misión con el objetivo de prestar apoyo al grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), se informa que en el mes de febrero se vincularon 3 *asistentes II jurídicos* (estudiantes de derecho).

Ahora bien, en marzo de 2015 la Vicepresidencia de Talento Humano vinculó para el grupo de PQR de la Gerencia de Reconocimiento 10 trabajadores en misión los días 2, 3, 4, 5 y 25 de marzo de 2015 con los siguientes perfiles: (i) 5 *Asistentes II* encargados de apoyo administrativo al grupo, y (ii) 5 estudiantes de derecho encargados de atender peticiones quejas y reclamos, uno de los cuales se vinculó a través del programa semillero del régimen de prima media.

Como se mencionó en el anterior informe, estas contrataciones tienen como finalidad adelantar planes de contingencia en el grupo interno mencionado.

3. Otros ingresos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento

Adicionales a las personas que integran el grupo interno de trabajo de peticiones quejas y reclamos, se vincularon 5 trabajadores en misión para actividades de apoyo administrativo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento así:

- (i) Los días 4, 17 y 18 de marzo, 3 personas para el grupo interno de seguimiento encargados de actividades de reparto, administración y control de la información, y
- (ii) los días 4 y 10 de marzo se vincularon 2 asistentes administrativos para proveer las vacantes por la renuncia de los asistentes administrativos de los grupos internos de trabajo de la línea manual de decisión de prestaciones económicas RPM No. 3 y 5.

4. 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 realizó entrevistas a 30 abogados así: (i) el 6 de marzo se entrevistaron 17 reportando 15 como aptos, y (ii) el 19 de marzo 13 entrevistas reportando como aptos 11.

³⁹ Ver IP19, sección 3.3.3, cuadro 9, página 56.

⁴⁰ Ver IP20, sección 3.3.3, página 54.

En consecuencia, durante marzo de 2015 26 abogados fueron reportados como aptos para ser contratados como *profesional II* en misión de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Se vincularon 24 profesionales de derecho entre el 3 y el 25 de marzo a la línea manual de decisión de prestaciones económicas cuya distribución se explica en el Cuadro 9 del presente capítulo (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 9).

5. Semillero del Régimen de Prima Media con prestación definida

Adicionalmente, en marzo de 2015 11 abogados ingresaron como profesionales II a la línea manual de decisión de prestaciones económicas en los Grupos internos de trabajo RPM N° 4 y 11.

Estas personas provienen del curso semillero de régimen de prima media con prestación definida implementado por la Vicepresidencia de Talento Humano en apoyo con las demás áreas; al respecto en el IP 20⁴¹, se mencionó que para el mes de febrero de 2015 el curso se encontraba en desarrollo y tenía como finalidad capacitar al personal antes de su vinculación a la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

En marzo de 2015, las vinculaciones a la línea manual de decisión de prestaciones económicas son los siguientes:

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Referencia sobre vinculación de trabajadores a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, especialmente en la línea de decisión en marzo de 2015

Ingresos en diciembre	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	24	Entre los días 3 y 25 de Marzo/15	Línea manual de decisión RPM N°4 y 11 y Cumplimiento a fallos N° 1 y 2
Vinculación de analista semillero RPM	11	Entre los días 12 y 24 de Marzo/15	Línea manual de decisión RPM N° 4 y 11
Total	35		

6. Finalización de contratos y ausentismo laboral

Dando alcance al reporte del IP20⁴² donde se informó que la Gerencia Nacional de Reconocimiento había solicitado a la Vicepresidencia de Talento Humano la finalización de la relación laboral de 52 analistas en misión por baja producción, es importante anotar que en los meses de febrero y marzo se terminaron 48 de éstos, quedando 4 casos que se finalizarán en abril de 2015.

En cuanto al ausentismo laboral de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 28 analistas durante el mes de marzo de 2015. Adicionalmente, se presentaron 287 novedades laborales como: calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, permiso sindical, entre otros.

⁴¹ Ver IP20, sección 3.3.3, página 56.

⁴² Ver IP20, sección 3.3.3, página 55.

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 10. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Marzo 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	Si – Automática	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	11	11
Apelaciones	Si- (Manual) Apelaciones	Cl. 72	Normal	3	18	2	23
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N°1	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	47	11	6	64
Línea manual de decisión cumplimiento fallos N° 2	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	49	10	6	65
Línea manual de decisión RPM N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	101	6:00 AM-2:00PM	45	10	2	57
Línea manual de decisión RPM N° 2	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	53	9	1	63
Línea manual de decisión RPM N° 3	Si- (Manual) Tutelas	101	6:00 AM-2:00PM	75	12	1	88
Línea manual de decisión RPM N° 4	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	62	8	2	72
Línea manual de decisión RPM N° 5	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	9	2	55
Línea manual de decisión RPM N° 6	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio Y casos antes de control	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	52	9	2	63
Línea manual de decisión RPM N° 7	Si- (Manual) Apelaciones	101	2:00 a 10:00PM	49	12	2	63
Línea manual de decisión RPM N° 8	Si- (Manual) Tutelas	Cl. 72	Normal	12	2	7	21
Línea manual de decisión RPM N° 9	Si- (Manual) Tutelas	101	Normal	44	5	2	51

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

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	Si- (Manual) Apelaciones	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	38	9	2	49
Línea manual de decisión RPM N° 11	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	Cl. 101	2:00PM - 10:00PM	50	9	2	61
Medicina laboral 1	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	7	7
Medicina laboral 2	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	21	21
Seguimiento	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	9	9
Apoyo jurídico administrativo	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad	N/A	Cl. 72	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Auditoría automático	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	5	5
Auditoría línea de decisión manual	N/A	Cl. 72	N/A	N/A	N/A	11	11
PQR	N/A	Cl. 72	Normal	N/A	N/A	25	25
Sub Total				623	133	144	900

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, iniciado 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, se desarrolla actualmente siguiendo el cronograma definido, detallado en el IP18⁴³.

Actualmente se está concluyendo la fase 3 denominada: Diagnóstico - Estudio técnico de la estructura organizacional; a su vez ha sido iniciada la fase 4: Elaborar propuesta del diseño de estructura y organización interna. En ese marco, el equipo consultor externo con el acompañamiento permanente del equipo de asesores interno designado, organizó y analizó la recolección de la información de los procesos que fue levantada con los directos involucrados, incluyendo los terceros que se encuentran vinculados a los procesos misionales.

A partir de esta información, se desarrolla el análisis de la organización haciendo énfasis en los siguientes aspectos:

- Delimitación sistémica.
- Estructura formal e informal.
- Análisis de la cadena de valor.
- Desdoblamiento de complejidad.

⁴³ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

- Análisis del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Así mismo, frente a los procesos clave de la organización, se han realizado reuniones de validación de los flujogramas y sus cuellos de botella con cada una de las áreas. Cabe resaltar, que en esta tarea han sido encontrados aspectos por mejorar de los procesos modelados, por lo que fueron creados grupos de trabajo específicos para completar este hito.

Igualmente, fue desarrollada una reunión con el nivel directivo de Colpensiones el 9 de marzo del presente año. En ese escenario, se hizo la socialización del diagnóstico de los procesos de Colpensiones, parte del diagnóstico integral previsto en la fase 3. En dicha oportunidad el equipo externo expuso las posibles deficiencias y oportunidades de mejora sobre la cadena de valor general de la entidad, y se llevó a cabo una actividad de retroalimentación por parte del nivel directivo de la organización sobre este aspecto.

Frente al tema de cargas laborales, fueron validadas y ajustadas las actividades de algunos procesos con el objetivo de construir las herramientas para proceder al levantamiento de dichas cargas, lo cual se alinea con el modelo de gestión por procesos de la entidad. De la misma manera, se culminó la capacitación y validación de las cargas, asunto realizado con una serie de colaboradores de las diferentes áreas.

Cabe decir que dicho proceso ha tomado más tiempo del previsto, dado que el trabajo debe realizarse de manera detallada con algunos de los colaboradores de las diferentes áreas de Colpensiones. Por lo tanto, el diagnóstico previsto para ser entregado al finalizar el mes de marzo, será entregado en la segunda quincena del mes de abril. Lo anterior, sin embargo, no afecta el desarrollo de la fase 4, pues con base en lo avanzado hasta el momento, se ha iniciado la elaboración de la propuesta del diseño de estructura y organización interna.

Por su parte, dada la importancia del proceso de Reorganización Institucional, fueron realizadas cuatro reuniones técnicas durante el mes de marzo entre el equipo de asesores interno y el equipo consultor externo, espacios donde se ha evidenciado el avance del proceso y se han resuelto asuntos técnicos y logísticos.

De acuerdo con lo anotado, el proceso de Reorganización Institucional se desarrolla según la programación definida, a pesar del ajuste en la entrega del documento de diagnóstico integral de la organización. Tal como se mencionó el IP19⁴⁴, en el mes de mayo del presente año será entregada 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 continuarán siendo reportados mes a mes a la H. Corte Constitucional.

⁴⁴ Ver IP19, sección 3.4, página 59.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

En esta sección se reportan datos que conservan una tendencia de ingresos de tutelas y de atención similar al IP anterior en los siguientes términos:

- **Se presenta un número importante de atención de tutelas.** El mes de reporte se atendieron de fondo un total del total de 6.767 acciones de tutela. En consecuencia, la operación de Colpensiones registra una tendencia sostenida y positiva de atención de tutelas, encontrando que de un total acumulado, con corte a Marzo 31 de 2015, de 196.179 tutelas que han ingresado, 177.317 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 90.39% de atención. Además de esas tutelas efectivamente atendidas, Colpensiones ha realizado una gestión sobre otro grupo de tutelas de las cuales no hay posibilidad material de atender por falta de documentos y/o información (punto que se explica en el Capítulo 4.5 de esta sección) que hace a 9.106 para el corte del mes de marzo; al sumar este trabajo que se ha realizado con jueces y ciudadanos al porcentaje antes mencionado, se puede afirmar que la gestión y atención en materia de tutelas en Colpensiones asciende a un 95.03%.

Ahora bien, es conveniente señalar que la gestión realizada durante el mes de reporte se concentró en la atención y solución de fondo de tutelas en etapa de sanción, lo cual implicó un esfuerzo operativo importante de focalización de fuerza de trabajo, con el fin de mitigar el riesgo de materialización de las sanciones de tutela.

- **Se sostiene un mes más la hipótesis del incremento en el ingreso de acciones de tutela por la falta de protección constitucional.** Hecho que resulta de vital importancia si se considera que, si bien es cierto en el mes de reporte se registró una leve disminución en el ingreso de nuevas tutelas, dado que en el mes de marzo ingresaron 6.360, es decir, 202 menos que en el mes de febrero (6.562 tutelas nuevas). Además de esto, la falta de protección constitucional conlleva un importante nivel de imposición de sanciones de arresto y multa que ha llevado a que 12 funcionarios y 3 exfuncionarios, incluyendo el Presidente actual (y el Expresidente, Dr. Pedro Nel Ospina), cuenten hoy con órdenes de arresto en su contra que les impiden un trabajo propio de la gerencia empresarial a nivel nacional y con un ejercicio de cargas públicas en un estado de cosas inconstitucional. Suma a lo anterior, un incremento igualmente alto de cobros coactivos por multas que se convertirán en embargos en el corto plazo, lo cual conduce al despliegue de acciones también adicionales frente a las diferentes oficinas de cobro coactivo así como la utilización del mecanismo de la acción de tutela por vías de hecho, y al probable desmedro patrimonial de funcionarios que han demostrado a lo largo de este proceso una comprobada diligencia en el servicio público con el fin de superar una falla estructural de una de una política imprescindible del estado.

Por otro lado, es clave la intervención de la H. Corte Constitucional, en cuanto que el aumento de despachos judiciales que se apartan de las órdenes y jurisprudencia de la Corte Constitucional es considerable, persistiendo en desatender el precedente constitucional e instrucciones proferidas en el estado de cosas inconstitucional consistentes en el levantamiento de sanciones por multa y/o arresto aun después de confirmadas en grado de consulta, cuando se ha superado el hecho que dio origen a la tutela.

Se advierte en consecuencia la existencia de dos situaciones que están afectando directamente la operación de la entidad: (i) la expedición de múltiples órdenes de arresto que obliga a priorizar su levantamiento y (ii) la no revocatoria de multas o arrestos impuestos por diversos jueces a nivel nacional contra los funcionarios de Colpensiones, lo cual también ineludiblemente conllevó a concentrar los esfuerzos de la entidad hacia la implementación de grupos internos y a la interposición de acciones constitucionales contra esos despachos judiciales.

De acuerdo con lo señalado, especialmente lo relativo a la carencia de protección constitucional en las sanciones por desacato, junto con la grave repercusión de desproporcionados arrestos y multas que los jueces se abstienen de inaplicar, Colpensiones se vio en la necesidad de modificar estratégicamente su modelo de resolución de peticiones y defensa judicial en el sentido de (i) dirigir esfuerzos operativos en la atención de sanciones de tutela, (ii) la interposición de acciones de tutelas, por vía de hecho, contra los Jueces de la República (actualmente se han radicado cinco (5) tutelas adicionales a las informadas a la Corte dentro del auto de pruebas⁴⁵ y están en trámite otras más) y (iii) la aplicación de estrategias, excepciones y búsqueda de mecanismos legales ante las oficinas de cobro persuasivo y coactivo con el fin de contener las medidas cautelares impuestas a los funcionarios de la entidad.

- **Se mantiene el número de tutelas que no tienen posibilidad material de resolverse, pese al plan de acción implementado por la entidad para su atención.** El total de tutelas que están pendientes de atención equivalen a 18.862 para el mes de reporte (Ver Cuadro 1. Capítulo 4.2.), cifra a la que se debe restar 9.106 tutelas no tienen posibilidad material de resolver por dificultades de información (ver Capítulo 4.5 - Cuadro 1), quedando un saldo pendiente de 9.756 tutelas que se atenderán en el transcurso del mes de abril conforme a la capacidad operativa de la entidad.

Para este número de tutelas que tienen imposibilidad de atención se presentó en el IP20 un plan de acción, del cual, a partir de este IP, se presentarán sus avances (ver Capítulo 4.5). Los resultados del plan de acción permiten mostrar el nivel de gestión que Colpensiones ha realizado con el fin de lograr una solución de fondo, en la cual se han involucrado esfuerzos conjuntos de la Rama Judicial y de la ciudadanía, con el fin de que esta gestión genere resultados de fondo que permitan la solución definitiva de este grupo de tutelas.

Dicho todo lo anterior, a manera de introducción de este capítulo, se presenta el informe bajo la misma estructura de los informes anteriores. Así pues el informe comprende: (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

⁴⁵ Las acciones de tutelas interpuestas han sido: (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, (iv) Juzgado 4 de Familia del Circuito de Medellín y, en el mes de marzo se interpuso una tutela contra (v) el Juzgado 5 Laboral del Circuito de Medellín.

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

4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas

La gestión en relación con las acciones de tutelas en cifras acumuladas y su porcentaje de atención según la fase procesal que se adelanta al interior de los juzgados se presenta en el cuadro 1 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 1).

En este mes Colpensiones empieza a mostrar una disminución en el saldo de tutelas pendientes de atender frente al mes pasado. Se identificó un total de 196.719, de las cuales se han atendido con carácter efectivo 177.317, quedando un saldo de 18.862 (De este resultado hacen parte 9.106 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). Pese a los eventos que están afectando gravemente la gestión de la entidad el promedio para la atención de tutelas es constante en relación con el mes anterior.

El nivel de ingreso de nuevas tutelas durante el mes de reporte y el anterior, conserva la misma tendencia entre el ingreso de acciones de tutela según la etapa procesal y la atención de las mismas. Así, los porcentajes de atención eficaz por etapa son los siguientes: (i) La etapa de sanción en la acción de tutela asciende a un 94,07%; (ii) La etapa en incidente desacato corresponde a su vez un 90.92%; y (iii) la fase procesal de interposición de la acción de tutela⁴⁶ que asciende a un 88,93%.

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

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	27.798	14,17%	71.672	36,53%	96.709	49,30%	196.179
Atendidas	26.149	13,33%	65.166	33,22%	86.002	43,84%	177.317
Pendientes al corte	1.649	0,84%	6.506	3,32%	10.707	5,46%	18.862
% de cumplimiento (hecho superado)	94,07%		90,92%		88,93%		90,39%

Ahora bien, los datos explicativos del cuadro 2⁴⁷ (ver Capítulo 4.2-Cuadro 2), contienen el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de enero, febrero y marzo de 2015. Entre febrero y marzo de 2015 se observa un equilibrio respecto al porcentaje de tutelas que ingresaron a la entidad, situación que, como ya se dijo en IPs anteriores, puede obedecer a la permanencia en

⁴⁶ Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

⁴⁷ Bajo los mismos criterios señalados en los IP 16, IP17 e IP 18 el cuadro 2 contempla dos períodos 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.

la terminación de la protección constitucional y a la normalización en las labores de la Rama Judicial.

También es importante reiterar que es superior la atención de tutelas frente a las identificadas (nuevos ingresos), lo cual explica que como resultado se tenga que la brecha de tutelas pendientes vaya cerrándose en el transcurso de los tres primeros meses del año 2015. Ahora bien, pese a lo anterior, de los datos surge la pregunta por qué la atención de tutelas presenta una disminución frente al mes pasado. La explicación radica, básicamente, en la concentración de esfuerzos operativos en la atención de sanciones de tutela, interposición de acciones constitucionales contra arrestos y cobros coactivos por vías de hecho por incumplimiento del precedente judicial. La situación de incremento de materialización de sanciones implica una necesaria movilización de recurso humano para mitigar el riesgo de que se hagan efectivas estas sanciones en contra de funcionarios de la entidad.

**Capítulo 4.1 - 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 dic -14	ene-15	feb-15	mar-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	179.187	4.070	6.562	6.360	196.179
Atendidas	18.786	160.582	2.190	7.778	6.767	177.317
Pendientes	77.436	18.605	20.485	19.269	18.862	18.862

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 según la instancia procesal. En consecuencia, Colpensiones fue notificada durante el mes de marzo de 2015 de 6.360 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 4.338. En este punto se presenta, congruente con lo dicho en el análisis del cuadro anterior, una leve disminución frente al mes anterior (4.355), que tiene como causa, como ya se mencionó, la orientación funcional de la entidad, cada vez superior, en la implementación de estrategias para la revocatoria de multas y sanciones que los jueces se abstienen de inaplicar.

Capítulo 4.1 - Cuadro 3. Tutelas identificadas y atendidas en el mismo mes por instancia procesal - Últimos tres meses

Instancia procesal	ene-15	feb-15	mar-15
Sanción			
Identificadas	81	185	206
Atendidas	24	90	87
Pendientes	57	95	119
Desacato			
Identificadas	295	689	711
Atendidas	72	281	239

Instancia procesal	ene-15	feb-15	mar-15
Pendientes	223	408	472
Tutela			
Identificadas	3.694	5.688	5443
Atendidas	356	1.836	1.696
Pendientes	3.338	3.852	3747
Total			
Identificadas	4.070	6.562	6.360
Atendidas	452	4.355	4.338
Pendientes	3.618	2.207	2.022
% de atención en el mismo mes	11,11%	33,63%	31,79%

Ahora bien, el Cuadro 4 relaciona un total de 6.767 tutelas tramitadas y solucionadas de fondo durante marzo de 2015 conforme con la instancia procesal (ver Capítulo 4.2-Cuadro 4). Tal y como se explicó para efectos de los datos arriba mencionados existe igualmente una estabilización de cifras y la variación es mínima, que es producto de continuar con las acciones señaladas en el IP20⁴⁸.

Capítulo 4.1- Cuadro 4. Atención mensual de tutelas por instancia procesal – Marzo de 2015

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total general
Saldo mes anterior	1.918	7.245	10.106	19.269
Recibidas	206	711	5.443	6.360
Atendidas	475	1.450	4.842	6.767
% atendidas	22,36%	18,23%	31,14%	26,40%
Pendientes	1.649	6.506	10.707	18.862
% Pendientes	77,64%	81,77%	68,86%	73,60%

⁴⁸ En el IP20 se mencionó que las acciones tomadas por la entidad para avanzar en la atención de tutelas son las siguientes:

- 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.”*

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

Dada la expectativa actual para la protección de tutelas según la solicitud presentada a la H. Corte en el mes de enero del presente año, no se reporta el avance detallado por criterio de protección.

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

Siguiendo la presentación contenida en informes entregados a la H. Corte, en esta sección se reporta la notificación e inclusión en nómina de las tutelas atendidas durante el mes de marzo de 2015⁴⁹.

Se registra en primer lugar los datos del Cuadro 1, el cual contiene el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica. Dichas decisiones ascienden a un total de 57.599, de los cuales fueron incluidos en la nómina de pensionados⁵⁰ 30.746, notificándose efectivamente 53.445, quedando un saldo pendiente de notificación igual a 4.154, cifras que representan un 92.79% de efectividad en el proceso de notificación.

Igualmente de acuerdo con las acciones de tutela de las cuales se profiere un acto administrativo que no concede una prestación pensional se han atendido un total de 40.829, de las cuales fueron notificadas efectivamente 33.670, lo cual representa un avance del 82,47%.

Capítulo 4.3 - 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	57.599	53.445	4.154	92,79%	30.746
No Conceden Prestación	40.829	33.670	7.159	82,47%	N/A
Total	98.428	87.115	11.313	88,51%	

⁴⁹ 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.

⁵⁰ Se debe aclarar que la diferencia entre las tutelas de reconocimiento que conceden prestaciones frente a las incluidas en la nómina se explica por cuanto para este cruce i) se toman los pensionados activos en el mes de consulta, y no se incluyen los pagos únicos (indemnizaciones, auxilios funerarios) realizados en meses anteriores, ii) se realiza por consulta de documento del titular de la tutela y no de los beneficiarios para el caso de las pensiones de sobrevivientes, de igual forma, hay casos en lo que la pensión a pesar de haberse reconocido no implica el ingreso a la nómina como es el caso de servidores públicos activos, y el de las pensiones post mortem en las cuales se puede generar el derecho a la prestación para el causante más no el derecho a las pensión de sobrevivientes para quienes solicitan el reconocimiento como beneficiarios.

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

En el Cuadro 1 de esta sección, se describe el comportamiento de las tutelas en las cuales falta información. En el mes de marzo se registró un total de 9.106, cifra que demuestra la dificultad para decidir estas tutelas que cuentan con diversas dificultades para la consecución de información que permita determinar el asunto tutelado (Ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1).

Como se describió en la parte inicial de este reporte, es importante considerar que las cifras que se presentan en esta sección representan el nivel de gestión que realiza la entidad con el fin de lograr la efectiva consecución la información y documentos necesarios para la atención de fondo de este grupo de tutelas, de manera que el esfuerzo operativo desplegado no sólo se refleja en la atención de fondo, sino también en actividades tales como el envío de solicitudes mensuales que se elevan tanto a los despachos judiciales y a los ciudadanos.

Esta gestión también permite explicar que cada mes se presenta un flujo constante de ingresos y egresos de nuevos casos con esta problemática, lo cual genera una tendencia uniforme en las cifras que se reportan.

Ahora bien, como parte de la gestión también se reporta una nueva clasificación en el Cuadro 1. de este Capítulo 4.5 denominada “Defensa Judicial Con Tramite”, que corresponde a respuestas dadas a jueces en instancia de tutela y/o de impugnación, que implican un ejercicio de defensa judicial y que su estado actual consiste en que se está a la espera de su respuesta por parte del despacho judicial sobre la posición jurídica expuesta por la entidad.

Capítulo 4.5 - Cuadro 1. Respuesta parcial a tutelas por problemas en la documentación y/o información necesaria para cumplirlas

Tipo Respuesta Parcial	mar-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.414
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1.023
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.248
Defensa Judicial Con Tramite	421
Total general	9.106

En el IP20 se mencionó a la H. Corte un plan de acción para atender el número de tutelas con el problema de falta de información y/o documentos (en el IP20 se llamó “Plan de acción 9.383 y 4.312 tutelas con dificultades de información⁵¹”), sobre el cual a continuación se presenta el

⁵¹ La explicación de estas dos cifras que aplica permanentemente para el plan de acción presentado, en los términos del IP20 corresponde a “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,

siguiente avance. A partir de este informe y teniendo en cuenta que las cifras no son constantes debido a la aplicación de las acciones del plan de acción se cambiará su denominación, a “Plan de acción para atender las tutelas con problemas de información y/o documentos”.

Capítulo 4.5 - Cuadro 2. Plan de acción para atender las tutelas con problemas de información y/o documentos

Tipo de respuesta parcial dada	Objetivo	Acciones	Fecha límite implementación de la acción
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
Avance IP21: Se generó una base de datos con todos los casos radicados ante la entidad, con el fin identificar el oficio por medio del cual el juez o el ciudadano entregaron la información básica para atender la tutela. Luego, se realizó el análisis de 116 casos que se encuentran en etapa de sanción encontrando 36 hechos superados que corresponde al 31%, 72 casos con toda la información para gestionarse en el área misional que corresponde al 62% y solo en 7 casos se reiteró el Auto 202, en consecuencia, en el transcurso del mes de abril se intensificará la búsqueda que permita la ubicación de oficios en un rango de fechas superior a un mes.			
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
Avance IP21: A 31 de marzo de 2015, se analizaron 434 casos de los 1.101, significa que se reporta un avance del 39.4%. Para el mes de abril se reportará el 100% de la gestión realizada para estos casos. De los 434 casos se encontró: (i) 141 hechos superados, que corresponde al 32.4%; (ii) en 182 casos los ciudadanos radicaron los documentos requeridos para dar cumplimiento y están en decisión, lo cual equivale al 41.9%; y (iii) finalmente, en 111 casos se reiteró la solicitud de documentos para poder decidir de fondo, es decir, el 25.5%.			
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
Avance IP21: Revisados los casos uno a uno, se estableció que en 1380 casos, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones está en proceso de decisión de fondo las solicitudes toda vez que la información radicada por el ciudadano era suficiente; en los casos restantes, se hizo necesario identificar los documentos que por cada tipo de prestación económica se requiere para decidir de fondo, es así como se requirió al ciudadano y se le informó a juez de dicha situación			
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
Avance IP21: Cumpliendo el objetivo se tramitaron 1920 casos, que corresponde al 55.8% de avance, con el saldo, es decir 2410 casos se pudo establecer que se trata de cumplimientos de sentencia, los cuales se encuentran requeridos y priorizados ante los juzgados del país.			

se considera necesario presentar un primer modelo de plan de acción para idear estrategias que logren avanzar en el cumplimiento de estas tutelas.” (ver IP20 Pág. 66)

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 IP16⁵². 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 31 de marzo 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 entregados para cumplimiento				
11.184	0	11.184	251	10.933	10.917	10.376
Entregados por el ISS en L.	0,0%	100,0%	2%	98%	100%	95%
16.812	9.256	7.556 *	620	6.936	6.524	6.489
Hallados por Colp. en expedientes ISS	55%	45%	8%	92%	94,1%	94%
26.982	389	26.593	10.449	16.144	13.282	13.514
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	39%	61%	82%	84%
42.603	9.562	33.041	9.534	23.507	20.506	21.041
Entregados por ciudadanos a Colp.	22%	78%	29%	71%	87%	90%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
97.581	19.207	78.374	20.854	57.520	51.229	51.420
	20%	80%	27%	73%	89%	89%
			21%	59%	89%	89%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

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

Como se informó en el IP19⁵³ 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

⁵² Ver IP16, sección 5, página 76.

⁵³ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

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	
	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
Origen del fallo condenatorio				
4	0	4	3	1
Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS				
18	0	18	0	18
Fallados en contra de Colpensiones				
67	0	67	50	17
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
89	0	89	53	19

5.2. “(I) Identificación de fallos condenatorios”

Se han identificado un total de 97.670 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa un aumento de 2.864 frente a lo reportado en el mes de febrero de 2015 (94.806). 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 marzo de 2015, el universo de sentencias entregadas por el ISS en L. disminuyó en una sentencia toda vez que se identificó que se trataba de una sentencia absolutoria. Así las cosas el universo para el mes de marzo es de 11.188 (sumados los datos de los cuadros 1 y 2).
- (ii) Con relación al universo de sentencias identificadas en los expedientes pensionales entregados por el ISS en L., se presentó una disminución de 398 sentencias respecto a lo informado en el IP20⁵⁴ (17.210), resultando así un total de 16.812 sentencias. Lo anterior, como producto de la gestión de la Gerencia de Defensa Judicial, que mes a mes depura posibles duplicidades en las bases de datos de PQRS y bases de datos de Colpensiones e ISS.
- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones presentó un aumento de 1.839 sentencias frente a lo reportado en el mes de febrero de 2015 (25.161), para un total que asciende a 27.000 con corte al 31 de marzo de 2015.

⁵⁴ Ver IP20, sección 5, página 68.

De otro lado y de acuerdo con el compromiso anunciado en el anterior informe, nos permitimos explicar que, para el mes de febrero de 2015 se tenían en proceso de consecución 3.939 sentencias relacionadas en la base Litigob, ahora con corte a 31 de marzo de 2015, se presenta una disminución de 404 sentencias para un total de 3.535 sentencias que aún se encuentran en consecución por parte de la Administradora.

- (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 febrero el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 41.246 y en el mes de marzo 42.670. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 1.424 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2).

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

El total de fallos condenatorios con corte a 31 de marzo de 2015 son 97.670 de los cuales se han alistado 78.463, correspondiendo estos últimos a: 78.374 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 80% del alistamiento (ver Capítulo 5.1 - Cuadro 1) y 89 a otras pretensiones, lo que corresponde al 100% de alistamiento en el avance de este. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadro 2). Se tiene entonces que para el presente informe hubo un incremento de 3.862 fallos con relación a lo alistado en el mes de febrero de 2015 (74.601) (se suman los cuadros 1 y 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 seguridad⁵⁵, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se presentan en el alistamiento de fallos y un 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 un aumento, toda vez que para el mes de marzo se tiene un avance del 78%, frente al 75% presentado en el mes de febrero.

Es importante tener en cuenta que de los 33.108 fallos alistados, se han entregado para reconocimiento 33.041 y 67 a otras áreas, toda vez que la condena corresponde a una pretensión diferente a una prestación económica. (Ver Capítulo 5.1 - Cuadros 1 y 2)

- (ii) Respecto a los fallos dictados en contra del ISS que Colpensiones encontró en los expedientes pensionales, y que no fueron entregados de manera oficial, de conformidad con lo reportado en el IP20⁵⁶ las sentencias que se encuentran en proceso de alistamiento se está trabajando en dos frentes:

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Ver IP20, sección 5.1, página 72.

- a. 2.608 casos que se encontraban en proceso de alistamiento en la Gerencia de Defensa Judicial, de los cuales se entregaron para cumplimiento a la Gerencia de Reconocimiento 130 casos, quedando en trámite de alistar 2.478 sentencias.
- b. De los 7.044 casos que en el IP20⁵⁷ se reportó que se tenía información de una posible sentencia y que fueron objeto de revisión en el mes de marzo por parte de la Gerencia de Reconocimiento con el fin de extraer la información necesaria que permitiera proceder a su consecución, de conformidad con el plan de acción también mencionado en el IP20⁵⁸, los resultados son los siguientes:

En el mes de marzo fueron entregados para cumplimiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial 266 sentencias de los 7044 casos. Los 6778 casos restantes arrojaron la siguiente clasificación:

- a) 539 casos en los cuales los solicitantes aportan copia de un auto admisorio de la demanda y sobre los cuales se deberá determinar a determinar si cuentan ya con un fallo o condena y en caso positivo, se deberá proceder a su consecución.
- b) 5.210 casos tienen radicada una comunicación en la cual, el solicitante refiere o alude la existencia de un fallo ordinario y solicita su cumplimiento. De igual manera, sobre estos casos, Colpensiones deberá proceder a gestionar la consecución del fallo.
- c) 880 casos corresponden a peticiones diferentes a sentencias y se explican en el párrafo subsiguientes.
- d) en 149 casos se encontraron sentencias absolutorias.

De los 880 casos descritos en el literal c) en los que existen peticiones diferentes a sentencias, las solicitudes pensionales tienen el siguiente estado: 574 resueltas y 306 en proceso de decisión, es pertinente indicar que estas peticiones fueron radicadas a Colpensiones y no al ISS. Cabe señalar que en el presente IP se presentan los resultados y no se han efectuado los ajustes en las cifras, los cuales se llevarán a cabo en el IP correspondientes al siguiente período.

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

- (i) 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 11.188 fallos entregados así: 11.184 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y 4 a otras áreas.
- (ii) Sobre los fallos que se profieren en contra de Colpensiones se ha avanzado en un 99% lo que corresponde a un aumento frente al 98% reportado en el mes de febrero.

Del total fallos alistados (26.611) se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 26.593 y a otras áreas 18, (ver cuadros 1 y 2).

⁵⁷ Ver IP20, sección 5.3 página 72.

⁵⁸ Ver IP20, sección 5.1, página 72.

Es necesario resaltar la estabilización del proceso de alistamiento teniendo en cuenta que el 80% de los fallos condenatorios identificados se encuentran entregados para cumplimiento.

5.3.1. Reporte de avance del plan de acción planteado en el IP20 para superar las barreras.

Atendiendo las barreras reportadas en el IP20 a la H. Corte Constitucional⁵⁹, la Administradora llevó a cabo el seguimiento y las acciones que se presentan a continuación:

Capítulo 5.3 – Cuadro 1. Avances Plan de Acción

Barreras	Plan de acción IP20		Avance IP21
Entrega oportuna de las sentencias judiciales por parte de los abogados externos	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> Se radicó ante el Consejo Superior de la Judicatura un proyecto de convenio interadministrativo en donde se resume lo expuesto en IP20⁶⁰. Durante el mes de marzo se realizó reunión con el Director Seccional de Administración Judicial de Bogotá y Cundinamarca del Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de buscar su colaboración para el desarchivo oportuno de los procesos judiciales, solicitud que quedo formalizada mediante comunicación escrita en el mismo mes de reporte.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de marzo se logró la consecución de 1.839 sentencias nuevas, sin embargo la entrega total para cumplimiento ascendió a 3.862.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> Se inició con la identificación de 120 CDs inaudibles contentivos de sentencias. Envío a cada regional de las sentencias mencionadas con el fin de que se proceda a su consecución.
	Componente externo	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda ante los despachos judiciales por parte de las regionales, con el fin de verificar si el audio que reposa en el Juzgado tiene mejor calidad que el enviado para cumplimiento.⁶¹
Transcripción de sentencias por fallos abstractos.	Componente interno	Identificación de los extractos que no contienen la parte resolutive de manera concreta.	<ul style="list-style-type: none"> La Administradora durante el mes de marzo inició la contabilidad de los extractos que no contienen la parte resolutive de la sentencia en concreto. Encontrando así un total de 21 fallos a nivel nacional.
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria	Componente interno	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Desde el mes de enero de 2015, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial continuó con sus jornadas de capacitación para abogados externos, con especiales énfasis en la interposición de las vías de control procedentes dentro de los procesos ejecutivos.
Extensión de los tiempos judiciales para atender las solicitudes de desarchivo de los fallos judiciales.	Componente externo	Acercamiento con la Rama Judicial y Organismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> A partir del mes de abril de 2015 se reanudarán las convocatorias mensuales a Jueces y Magistrados. La primera reunión tendrá lugar en la ciudad de Bogotá el 27 de abril, siendo ésta convocatoria conjunta con la Procuraduría General de la Nación (ver Anexo 2).
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de marzo se realizó reunión de seguimiento con las ocho regionales para verificar el avance en la radicación y atención de las solicitudes de desarchivo de sentencias.

⁵⁹ Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

⁶⁰ Ver IP20, sección 5.3.1, página 73.

⁶¹ Ante el evento de no encontrar el audio con calidad audible, Colpensiones se encontraría en una eventual imposibilidad material de cumplimiento, para lo cual, se solicita a la H. Corte Constitucional revisar la problemática.

Finalmente, es importante informar a la Honorable a la Corte Constitucional que dentro del plan de cumplimiento de sentencias, en lo referente a costas procesales y agencias en derecho de las sentencias condenatorias al ISS, el Gobierno Nacional otorgó la competencia a Colpensiones para su pago a partir de la expedición del Decreto 0553 del 27 de marzo de 2015. Este Decreto señaló en el artículo 5° lo siguiente:

“Artículo 5. Pago de costas judiciales de los procesos como administrador del Régimen de Prima Media. El pago de las condenas por costas procesales y agencias en derecho a que fue condenado el Instituto de Seguros Sociales en su calidad de administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida corresponde a Colpensiones.

Parágrafo. En consideración a la complejidad de información con que se cuenta y a la presupuestación que se requiere, se crea una comisión transitoria de acompañamiento conformada por delegados del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Trabajo y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Esta comisión tendrá como función coordinar las acciones necesarias para garantizar por parte de Colpensiones el pago de las condenas de que trata el inciso anterior.”

Como puede observarse, además de la competencia que a partir del mes de marzo de 2015 se otorgó a Colpensiones del pago de estas costas, también se estableció en el parágrafo del artículo la creación de una comisión transitoria de acompañamiento de Gobierno debido a las complejidades de información que esta tarea conlleva. Con el fin de operativizar de manera inmediata lo anterior, Colpensiones radicó el 9 de abril de 2015 oficio dirigido al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al Ministerio de Trabajo y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, mediante el cual se solicita la conformación de esa comisión para establecer las directrices para adelantar el proceso de pago de las costas procesales.

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

En el mes de Marzo se dio cumplimiento a 4.250 sentencias mediante acto administrativo, para un total acumulado de 57.520 sentencias cumplidas por Colpensiones a 31 de marzo de la presente anualidad.

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

Como se enunció en el IP20⁶², se reporta la gestión adelantada por cuanto, además de los actos administrativos proferidos para dar cumplimiento a las sentencias, en forma adicional Colpensiones ha realizado otras gestiones 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.

⁶² Ver IP20, sección 5.4.2, página 79.

Así, de las 20. 858 sentencias pendientes de proferir el acto administrativo reportadas en el cuadro 1 del Capítulo 5.1, Colpensiones ha adelantado el estudio (horas hombres) para 4.907 de esas sentencias, es decir el 23.5% de las mismas, sin que haya sido posible expedir el acto administrativo para darle cumplimiento. Colpensiones ha realizado en materia de cumplimiento de sentencias por casos que han sido debidamente estudiados y analizados por los analistas, es la siguiente:

1. En 150 casos se identificó que las pretensiones fueron negadas por los despachos judiciales, sin que haya objeto a cumplimiento alguno. El ajuste en la cifra se presentará en el IP del siguiente período.
2. En 2231 casos falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder al ingreso en la nómina de pensionados. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia.
3. Para 1552 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de las sentencia por ejemplo), tal y como se informó en el IP20⁶³.
4. Se identificaron 587 casos en los que es necesario contar con dos tipos de documentos, unos de carácter jurídico que suministrará la Gerencia de Defensa Judicial y otros que deben aportarse por parte del ciudadano.
5. En 352 casos, las sentencias fueron devueltas por no ser de competencia de la Gerencia de Reconocimiento, debido a que su cumplimiento no se refiere a un reconocimiento pensional, el correspondiente ajuste en la cifra se presentará en el IP del siguiente período y.
6. Por último, en 35 casos se identificó que se trata la sentencia duplicada. El correspondiente ajuste en la cifra se presentará en el IP del siguiente período y.

En los casos correspondientes a los numerales 1 y 4 se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder al cumplimiento de estas sentencias.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, si a las 20.854 sentencias pendientes de cumplimiento se restan las 4.907 reportadas con la gestión citada en los 6 puntos anteriores, se tiene un saldo de 15.947 sentencias pendientes para gestión y cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento, sentencias que serán estudiadas y revisadas en el transcurso de los siguientes meses de conformidad con clasificación y priorización que se reporta en el siguiente punto. Así mismo, este saldo será objeto de un nuevo ajuste en el IP correspondiente al mes siguiente conforme lo enunciado en el presente capítulo.

Así mismo, del estudio para cumplimiento de las 15.947 sentencias pendientes, se generarán nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del

⁶³ Ver IP20, sección 5.4.2, página 78.

expediente por parte de la Gerencia de Reconocimiento que impacta en las cifras de producción de sentencias a cumplir, debido a que esta gestión implica el mismo tiempo de estudio y revisión de aquellos casos que efectivamente se cumplen.

5.4.2. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

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

(i) El 98% de los fallos condenatorios “entregados por ISS en L.” cuentan con acto administrativo, y un 95% están incluidos en la nómina de pensionados de la entidad.

(ii) En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 92%, y de 94% 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 febrero, pues se reporta un 61% frente al 58% informado.

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 71% de cumplimiento con relación al 69% reportado en el mes de enero.

Con corte a 28 de febrero de 2015, Colpensiones tenía pendiente el cumplimiento de 21.243 sentencias. Durante el mes de marzo, el nuevo ingreso para cumplimiento por culminación de la etapa de alistamiento en la Gerencia de Reconocimiento fue de 3.869 sentencias para un total de 25.112 sentencias pendientes por cumplir. De éstas, en el mes de marzo fueron expedidos los actos administrativos para el cumplimiento de 4.261⁶⁴ sentencias, lo cual arroja un saldo de pendientes de 20.851 a 31 de marzo 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, 78.374 sentencias, Colpensiones ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 57.523 es decir pasa del 71 % del mes de febrero a un 73% para el mes de marzo. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 97.581, se ha logrado el cumplimiento del 59% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

La entidad ha incrementado de un 71% a 73% los actos administrativos proferidos respecto del total de fallos alistados y entregados para cumplimiento, de los cuales se ha notificado e ingresado a nómina un 87% y 89%, respectivamente.

⁶⁴ Esta cifra no incluye ni los procesos ejecutivos ni las sentencias halladas en los expedientes de solicitudes radicados ante Colpensiones, con los cuales el cumplimiento de sentencias sube a 4.717.

5.4.3. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos

Por otra parte, en el IP20, Colpensiones informó las sentencias de cumplimiento clasificadas en grupos a los cuales se aplicaron los mismos principios establecidos en el Auto 110 de la H. Corte para la repesa entregada por el ISS en L. igualmente se informó que de acuerdo a dicha clasificación se avanzaría en la decisión de las sentencias. Los avances de cada grupo se presentan a continuación:

Capítulo 5.4 - Cuadro 1. Sentencias cumplidas por Grupos Marzo 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	21.243
Ejecutivos	2.852
Total general	24.095

Este orden de prelación se mantiene aclarando que se modifica de acuerdo a las acciones de tutela que deben ser atendidas por la entidad.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados anteriormente a la H. Corte Constitucional⁶⁵ 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 Marzo de 2015 Colpensiones recibió 41.558 PQRS, la cifra más alta en lo corrido del año 2015, llegando así a un total de 1.181.453 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 851.787 ciudadanos. Este dato presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 4%⁶⁶. Dentro de este universo, 27.591 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 31 de marzo de 2015

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
dic-14								
Cantidad de ciudadanos	760.926	2.510	449	22	10.381	774.288	0	774.288
Cantidad de radicados	1.024.758	3.062	581	29	11.725	1.040.155	24.859	1.065.014
ene-15								
Cantidad de ciudadanos	784.355	2.584	449	22	10.433	797.843	0	797.843
Cantidad de radicados	1.058.676	3.134	581	29	11.777	1.074.197	25.782	1.099.979
feb-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
mar-15								

⁶⁵ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁶⁶ Ver IP20, sección 6.1, página 81.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
Cantidad de ciudadanos	837.300	2.769	450	23	11.245	851.787	0	851.787
Cantidad de radicados	1.137.305	3.353	582	30	12.592	1.153.862	27.591	1.181.453

Es importante señalar que a corte del 31 de marzo de 2015, Colpensiones ha resuelto el 96% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 42.879 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Cifra que evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación de la represa optimizando la atención de las PQRS, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013⁶⁷, cuando se dio inicio a la implementación del plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de quince meses esa represa se ha reducido en un 46%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

No obstante, 54.847 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁸, de las cuales 54.729 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 97.726⁶⁹.

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 Marzo Colpensiones recibió 41.558 nuevas solicitudes y logró atender 42.811, con lo cual a la fecha tiene por atender 42.879 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

⁶⁷ Ver IP5, sección 6.8.3, página 134.

⁶⁸ Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información (por ejemplo, cuando la información aún no ha sido entregada por el ISS en L. igualmente, se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP4, página 132).

⁶⁹ En el IP5 se informó que "la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación." (página 132).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Evolución mensual de PQRS por tipo⁷⁰
Corte a 31 de marzo de 2015**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado dic14									
Recibidos	4.152	914.978	923	133.137	4.460	1.249	1.058.899	9.119	1.068.018
Contestados	4.178	891.488	933	121.939	3.231	1.258	1.023.027	8.943	1.031.970
ene-15									
Recibidos	71	27.464	21	7306	84	20	34.966	0	34.966
Contestados	72	29.698	23	5.658	211	21	35.683	0	35.683
feb-15									
Recibidos	97	32.101	26	7482	187	32	39.925	0	39.925
Contestados	95	37.306	24	6.615	175	28	44.243	0	44.243
mar-15									
Recibidos	98	34.352	25	6870	184	29	41.558	0	41.558
Contestados	99	34.489	25	7.994	175	29	42.811	0	42.811
Pendientes	17	26.985	9	14.896	968	4	42.879	0	42.879
Pendientes con respuesta parcial									54.847

Por otra parte, el Cuadro 3 refleja las PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 42.879 PQRS pendientes a 31 de Marzo de 2015, 30.776 se encuentran vencidas, cifra que ha disminuido considerablemente en los últimos seis meses en un 33%, pasando de 46.232 en Octubre de 2014 a las 30.776 reportadas en este informe. Con respecto al mes inmediatamente anterior⁷¹ la reducción es del 9%, de las cuales 3.764 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales, y 7.354 están asociadas al cumplimiento de sentencias judiciales cuya evacuación requiere estudio de seguridad de cada providencia. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3)

Es importante señalar que del grupo de PQRS vencidas, 546 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 454 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 34 corresponden a copias de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L. Cabe anotar que cada una de las áreas realiza un análisis periódico para validar cuál de esas solicitudes es posible resolver de fondo. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 3).

⁷⁰En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de diciembre de 2014. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y Febrero de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Enero, 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. Los datos de los meses de enero, febrero y marzo de 2015 se presentan en este reporte.

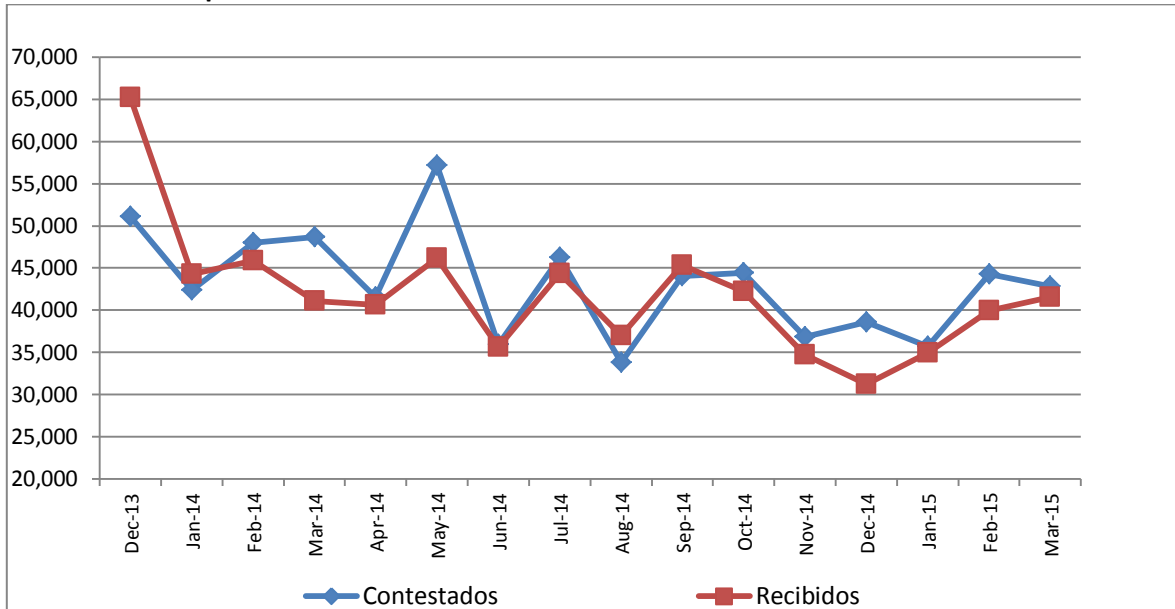
⁷¹ Ver IP20, sección 6.1, página 84

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	7.975
1 mes	3.767
2 meses	2.037
3 meses	2.968
4 meses	2.357
5 meses	1.512
6 meses	2.202
7 meses	2.113
8 meses	1.072
9 meses	713
10 meses	946
11 meses	772
12 meses	803
13 meses	618
14 meses	184
15 meses	67
16 meses	124
>16 meses	546
Total	30.776

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 hasta la fecha es de 42.251 y de PQRS contestadas es de 41.590; 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 represa. En efecto, durante el año 2014 la producción fue mayor a la radicación en 7 de los 12 meses del año 2014 (febrero, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre) tendencia que se ha mantenido en el primer trimestre del año 2015, resolviendo en este último mes 1.253 PQRS más de las recibidas. (Ver Capítulo 6.1 - Gráfico 1)

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



A continuación se presenta el acumulado de PQRs recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área 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 31 de marzo de 2015. Las siguientes columnas presentan la evolución durante los últimos tres meses de gestión, entre recibidas y resueltas por área. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4).

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

Áreas	Acumulado mar-15			Gestión enero de 2015		Gestión febrero de 2015		Gestión Marzo 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	7.562	6.104	1.458	363	382	473	348	547	129
Nómina	71.056	63.117	7.939	2.205	785	2.231	2.350	1.948	1.449
Reconocimiento	224.784	217.660	7.124	5.684	4.927	6.613	5.533	6.366	8.668
Total VP. Beneficios y Prestaciones	303.402	286.881	16.521	8.252	6.094	9.317	8.231	8.861	10.246
VP. Jurídica									
Defensa Judicial	101.921	91.833	10.088	2.511	4.300	3.599	4.245	3.911	3.911
Doctrina	2.823	2.797	26	15	16	6	10	14	9
Secretaría General	72	44	28	2	0	0	1	0	0
Total VP. Jurídica	104.816	94.674	10.142	2.528	4.316	3.605	4.256	3.925	3.920

Áreas	Acumulado			Gestión enero de		Gestión febrero de		Gestión Marzo de	
	mar-15			2015		2015		2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
VP. Administrativa									
Gestión documental	53.236	48.861	4.375	2.078	2.764	2.598	7.560	2.923	4.845
Total VP. Administrativa	53.236	48.861	4.375	2.078	2.764	2.598	7.560	2.923	4.845
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	51.578	47.037	4.541	1.902	2.285	2.109	1.930	2.436	1.891
Total VP. Operaciones y Tecnología	51.578	47.037	4.541	1.902	2.285	2.109	1.930	2.436	1.891
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.206	28.165	41	46	79	53	56	51	54
Servicio al ciudadano	582.468	579.774	2.694	17.524	18.047	19.426	19.693	20.050	18.848
Red y canales alternos	557	554	3	41	1	14	53	6	23
Total VP. Servicio al Ciudadano	611.231	608.493	2.738	17.611	18.127	19.493	19.802	20.107	18.925
VP. Financiamiento e inversiones									
Aportes y recaudo	45.448	41.870	3.578	2.359	1.830	2.475	2.234	2.891	2.532
Cobro	1.191	1158	33	21	14	36	45	56	77
Ingresos y egresos	7.213	6.317	896	195	218	260	159	335	327
Total VP. Financiamiento e Inversiones	53.852	49.345	4.507	2.575	2.062	2.771	2.438	3.282	2.936
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.700	2.695	5	14	10	21	18	20	23
Total VP. Comercial	2.700	2.695	5	14	10	21	18	20	23
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	619	569	50	6	25	11	8	4	25
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	619	569	50	6	25	11	8	4	25
Total	1.181.453	1.138.574	42.879	34.966	35.683	39.925	44.243	41.558	42.811

Como se puede observar y de acuerdo con los resultados de los meses anteriores, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.521 PQRS pendientes por resolver, seguido de las Vicepresidencia Jurídica con 10.142 PQRS. Tanto la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones como la vicepresidencia de Operaciones y Tecnología mantienen un volumen similar de PQRS pendientes que refleja una evacuación óptima de las solicitudes recibidas diariamente y un avance más lento en la disminución de la repesa con respecto a otras áreas. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4). Se evidencia también un gran avance en la disminución de la repesa para la vicepresidencia Administrativa que se detalla más adelante.

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

6.1.2. Resultados del Plan Operativo

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

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta la gestión de la Gerencia de Gestión Documental con 4.845 PQRS resueltas lo que representa 1.922 respuestas adicionales con respecto a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el mes de marzo, por otro lado, la Gerencia de Reconocimiento respondió 2.302 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁷² 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 31 de marzo, el total de pendientes disminuye a 16.521.

De acuerdo con el plan de acción planteado en el IP5⁷³ se presentan los siguientes avances por áreas:

Área de Medicina Laboral: en el IP5⁷⁴ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, este dato se redujo a 541 al corte

⁷² Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁷³ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁷⁴ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

de enero de 2014⁷⁵. Sin embargo, para Diciembre del mismo año, la cifra llegó a 933 y en los últimos meses el volumen de PQRS radicadas se ha incrementado progresivamente llegando a 547 PQRS recibidas durante el mes de marzo de 2015 y acumulando un total de pendientes de 1.458 casos.

Gerencia de Nómina: en el IP5⁷⁶ 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 8.564⁷⁷, y a 31 de marzo de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.939, lo que representa una reducción del 53%.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁷⁸ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Durante el mes de marzo de 2015 el volumen de respuesta superó el de radicación en 2.302 PQRS. Dado lo anterior, el acumulado de pendientes es de 7.124, lo que representa una reducción del 28%.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: el área cuenta con 10.088 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 31 de marzo de 2015 el área ha logrado un avance del 51%.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 26 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 16 están dentro de los términos legales.

iii. Vicepresidencia Administrativa

Gerencia de Gestión Documental: se mantiene una clara tendencia de disminución en la represa de PQRS como consecuencia de la ejecución de la estrategia de evacuación, de tal forma que, en el IP5⁷⁹ 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 31 de marzo de 2015 llega a 4.375 PQRS pendientes, lo que representa una disminución del 66% y evidencia la continuidad de la estrategia de evacuación y búsqueda de la información por parte del área.

Es importante considerar que la información solicitada en la mayoría de las PQRS evacuadas correspondía a expedientes entregados dentro de la presente vigencia. Adicionalmente, de las 4.375 PQRS pendientes, de las cuales gran parte hacen referencia a documentos de expedientes no entregados por el ISS en L. La gerencia está validando las posibles acciones a seguir para poder dar respuesta a estas PQRS.

⁷⁵ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁷⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷⁹ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁸⁰ 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 31 de marzo del 2015 la Gerencia tiene 4.541 PQRS pendientes, de las cuales 1.863 están dentro de los términos legales.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 2.738 PQRS abiertas al 31 de marzo de 2015. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 44% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁸¹.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 31 de marzo de 2015 esta Gerencia tiene 41 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 28 se encuentran en término. 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 IP5⁸² se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 31 de marzo de 2015, la cifra de PQRS pendientes se redujo a 2.694, de las cuales 2.011 se encuentran en término.

Gerencia de red y canales alternos: actualmente tiene 3 solicitudes pendientes de respuesta.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁸³ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 31 de marzo de 2015 tiene 4.507 PQRS pendientes de respuesta. Al respecto debe considerarse que durante el año 2014 y comienzos del 2015 en esta 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 31 de marzo de 2015 se reportan 3.578 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.728 ingresaron durante el último mes. En el mes de marzo la Gerencia contestó 2.532 PQRS, la cifra más alta de respuesta en lo corrido del presente año. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5)

Gerencia de Cobro: actualmente tiene 33 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 29 fueron radicadas en el mes de marzo de 2015.

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 896 PQRS pendientes de respuesta al corte del 31 de marzo de 2015, de los cuales 260 ingresaron durante el mismo mes.

⁸⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por área, página 134.

⁸¹ Ídem.

⁸² Ídem.

⁸³ Ídem.

Con el fin de mantener la tendencia a la disminución de las PQRS pendientes por resolver, se planea continuar con la implementación en todas las áreas de las medidas adoptadas incluyendo la actividad 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.

Adicional a lo anterior, 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. A continuación se muestran las metas de cada una de las áreas para el mes de abril de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en abril
Medicina Laboral	1.458	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	7.939	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	7.124	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2400
Defensa Judicial	10.088	PQRS Individual	5	35	175	3500
Gestión Documental	4.375	PQRS Individual	7	24	168	3360
Operaciones	4.541	PQRS Individual	10	12	120	2400
Servicio al Ciudadano	2.694	PQRS Individual	2	30	60	1200
Aportes y Recaudo	3.578	PQRS Individual	8	10	80	1600
Ingresos y Egresos	896	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 marzo se vincularon 5 analistas y 1 profesional que apoyarán la estrategia de análisis de PQRS y evacuación de Defensoría del Consumidor Financiero, BEPS y entes de control. Para el mes de abril se vincularán 4 analistas nuevos que apoyarán los procesos de evacuación de PQRS del Portal web.

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 31 de marzo de 2015 se registraron 2.220.686 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose un incremento en el número de consultas en los últimos dos meses a través de esta herramienta. A continuación se presenta 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 Dic -14	1.609.390
ene-15	166.770
feb-15	204.334
mar-15	240.192
Total	2.220.686

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP19⁸⁴ 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. En el mes de marzo se iniciaron las pruebas funcionales de Corrección de Historia Laboral - CHL, conjuntamente con el desarrollo de “software de auditoría”. Las pruebas funcionales de CHL aún no se han certificado debido a fallas técnicas que están en proceso de corrección. Para el mes de abril se planea 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 IP5⁸⁵:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de marzo se ajustó la actividad por medio de la cual el contratista encargado de hacer el estudio de seguridad de las providencias emite su concepto. Así mismo, se reinició el plan de pruebas el cual se espera terminar en el mes de abril. (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

⁸⁴ Ver IP19, sección 6.1.2 páginas 83.

⁸⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

Actividades	Fechas
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
Puesta en producción proyectada	Desde 01/05/2015 hasta 30/05/2015

d. Acciones de calidad

Durante el mes de marzo se planeó una capacitación dirigida a las Gerencias Regionales y a los Puntos de Atención Colpensiones cuyo propósito principal es el fortalecimiento de los conocimientos en materia de clasificación de PQRS. Asimismo, se fortalecerán las competencias para la medición de la calidad de las respuestas a las PQRS de los funcionarios del PAC, a través de talleres que facilitarán la participación de los asistentes. Esta capacitación se llevará a cabo los días 22 y 23 de abril con los principales líderes regionales y posteriormente se socializará la información con cada uno de los funcionarios de los Puntos de Atención encargados de dar respuesta a solicitudes.

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 Marzo de 2015

Durante el mes de Marzo de 2015 fueron concedidas 2.163 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.852 afiliados o beneficiarios, de los cuales 780 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.072 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 citas y la cantidad de citas asignadas por cédula única corresponde a afiliados que no asistieron a la cita o que llevaron la documentación incompleta, motivo por el cual fue necesario 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 31 de marzo de 2015

Mes Cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a Dic/14	72.407	56.595	29.972	26.623
ene-15	2.304	2.229	706	1.523
feb-15	2.685	2.168	1.018	1.150
mar-15	2.163	1.852	780	1.072
Total general	79.559	62.844	32.476	30.368

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.

Es importante mencionar que el 12 de febrero de 2015, entró en vigencia el Decreto 1507 de 2014, Nuevo Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional, motivo por el cual se refleja una disminución en las citas efectivas como consecuencia del aumento en la documentación requerida para la realización de los Dictámenes.

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

Desde la entrada en funcionamiento de Colpensiones hasta el 31 de marzo de 2015 se han realizado 32.476 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 31.708 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 31.683 y 26 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de marzo (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 768 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 204 tienen un proyecto de dictamen que se encuentra en auditoría y los 564 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 Marzo de las citas efectivas del mismo mes corresponden a 137, y en total al corte del mes se encuentran pendientes de calificación 564 trámites: 454 que corresponden a citas efectivas de marzo y 110 al mes de febrero que corresponden a:

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

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

Por último, es necesario señalar que con corte al mes de Marzo se encuentran en proceso de auditoría 189 dictámenes de los radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.92 % se encuentran notificados a 31 de Marzo 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 31 de marzo de 2015

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a Dic/14	0	0	29.972	29.972	100%
ene-15	0	0	704	704	100%
feb-15	110	15	895	892	99,66%
mar-15	454	189	137	115	83,94%
Total general	564	204	31.708	31.683	99,92%

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 IP6⁸⁶ 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 ineffectividad 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 31 de marzo han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.308 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 8.535 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

⁸⁶Ver IP6, sección 6.3, página 142.

**Capítulo 6.2– Cuadro 3. Reporte de dictámenes ante las Juntas de Calificación de Invalidez -
Corte a 31 de marzo de 2015**

Mes	Casos apelados ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Diciembre/14	6.495	7.172
ene-15	384	525
feb-15	268	520
mar-15	161	318
Total general	7.308	8.535

*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 2.899 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 81.709 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 11.179 afiliados, de las cuales se han procesado 78.140 para un nivel de cumplimiento del 95.63%.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 31 de marzo de 2015 se han procesado un total de 78.140 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 52.740 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veintitrés mil ochocientos dos millones novecientos noventa y ocho mil cuatrocientos cinco pesos (\$23.802.998.405).
- ii) Negadas: 24.427 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 31 de marzo 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 Dic/14	8.705	17.234	71.767	50.382	21.373	71.755	12	99,98%

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Certificados de Incapacidad para estudio	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas	Total incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
ene-15	705	760	1.775	1.197	532	1.729	46	97,41%
feb-15	815	933	2.700	1.368	1.131	2.499	201	92,56%
mar-15	954	1.043	5.467	766	1.391	2.157	3.310	39,45%
Totales	11.179	19.970	81.709	53.713	24.427	78.140	3.569	95,63%

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

Es de aclarar, que en el mes de marzo se dio inicio al nuevo proceso de gestión de incapacidades que incluye el cargue en el aplicativo de la totalidad de los certificados de incapacidades que radican los ciudadanos, con el objeto de tener la trazabilidad de todas las solicitudes presentadas, lo que impacta el volumen de certificados de incapacidad para estudio frente a lo reportado en los informes anteriores.

b. Incapacidades para procesar

Con corte al 31 de Marzo de 2015, existen 3.569 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 728 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 13 incapacidades temporales que corresponden a 3 afiliados las cuales han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 492 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 83 afiliados se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 591 certificados que corresponden a 124 afiliados, los cuales presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 2.473 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 518 afiliados se encuentran en revisión documental, pendientes de envío a auditoría por parte de Asalud.

Capítulo 6.2 – Cuadro 5. Incapacidades para procesar

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
Incapacidades en devolución con observaciones de auditoría Colpensiones	13	3
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	492	83

Incapacidades para procesar	Número Incapacidades	Número Afiliados
En seguimiento al ciudadano	591	124
Incapacidades en revisión documental	2473	518
Total	3.569	728

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

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Ítem de Gestión de devoluciones	Número de devoluciones
En respuesta de devolución	1
En devolución al tercero – CRE	4
En devolución al tercero - Historia Laboral	8
Total general	13

Nota: Descripción de Variables en el cuadro 6:

- ✓ 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 774 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 20, 415 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. Asimismo, 237 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 122 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 13 se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 48 se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 58 se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 3 se encuentran pendientes por Historia Laboral.

A propósito del cambio en la normatividad enunciado anteriormente, se considera necesario realizar algunos ajustes a los procesos relativos a Gestión de Incapacidades y Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral:

- Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral: i) desarrollo de sistema de información y modificaciones al proceso para la aplicación de la nueva norma; ii) capacitación al grupo de

médicos laborales bajo los nuevos parámetros; y iii) ajuste de la capacidad instalada de modo que se puedan optimizar los tiempos para la calificación.

- Gestión de Incapacidades: i) aumentar la capacidad instalada que consiste en mayor recurso humano y administrativo para dar respuesta al incremento de la radicación de incapacidades; y ii) optimizar el seguimiento a los ciudadanos para completar la documentación requerida.

6.3. Inclusión en nómina y pago efectivo

Para la nómina perteneciente al período de marzo pagadero en el mes de abril del año 2015 se presentaron un total de 1.209.005 beneficiarios prestacionales del Régimen de Prima Media activos en la base de datos de la nómina de pensionados, los que a su vez generaron un costo de \$1.7 billones. Es así, que Colpensiones continúa pagando efectiva y oportunamente tanto las mesadas pensionales como los demás conceptos que en virtud de ellas deben ser girados.

6.3.1. Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

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

En este grupo han sido registrados un total de 2.519 casos ya que a las 2.497 prestaciones reportadas en el IP20⁸⁷ se le sumaron 22 generadas para el mes de febrero del presente año. En razón de ello, del total de prestaciones que presentaron inconvenientes al escribir en la nómina se han solucionado 2.488 casos, por lo que se encuentran pendientes por reprocesar 31.

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

Colpensiones reitera a la H. Corte que los 388 casos reportados en los IP18⁸⁸, IP19⁸⁹ e IP20⁹⁰ han sido solucionados en su totalidad, por lo que en relación con las prestaciones a las que no se les generó acto administrativo no existen trámites pendientes por resolver.

Así las cosas, las cifras totales de los numerales 1 y 2 del presente ítem (reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina) ascienden a 2.907, de los cuales han sido reprocesados 2.876 casos, quedando así 31 prestaciones por reprocesar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

⁸⁷ Ver IP20, sección 6.3, página 97

⁸⁸ Ver IP18, sección 6.3, página 91.

⁸⁹ Ver IP20, sección 6.3, página 97

⁹⁰ Ídem.

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

Conforme a lo enunciado en el IP20⁹¹, la totalidad de las prestaciones identificadas dentro de este ítem fueron resueltas, por lo que a la fecha no existen casos por solucionar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

Dentro de éste grupo se han identificado 629 prestaciones, teniendo en cuenta que a las 625 referenciadas en el IP20⁹² le fueron añadidas 4 nuevas pensiones registradas para el mes de febrero del presente año, de las cuales fueron reprocesadas 617, por lo que a la fecha se encuentran por solucionar únicamente 12 casos categorizadas en este ítem. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Actualmente, las prestaciones son reconocidas a los servidores públicos pero son incluidas en la nómina de pensionados hasta tanto sean presentadas las pruebas que permitan verificar el correspondiente retiro del servicio.

De conformidad con lo expuesto en el acápite anterior, es pertinente expresar que Colpensiones ha efectuado 9.695 reconocimientos pensionales a servidores públicos, toda vez que a los 8.835 referenciadas en el IP20⁹³, le fueron adicionados 860 nuevos casos; reportados para el mes de marzo del presente año.

Ahora bien, de las citadas 9.695 prestaciones concedidas a servidores públicos, han sido allegadas las certificaciones de retiro del servicio en 3.095 casos. Es así, que se encuentran pendientes por acreditar los documentos que certifiquen el mencionado retiro en 6.600 reconocimientos prestacionales.

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

Los casos de reconocimientos prestacionales pendientes de ser ingresados en la nómina de pensionados ascienden entonces a un total de 4.197.

En consecuencia con lo anterior, el cuadro 1 refleja los casos no incluidos en la base de datos de la nómina, de los cuales 2.907 corresponden a prestaciones reconocidas que no escribieron en la nómina, 629 a casos en los que escribieron pero se dio orden de no pago y 661 a prestaciones escritas respecto a las cuales se dio orden de retiro. (Ver capítulo 6.3-Cuadro 1)

⁹¹ Ver IP20, sección 6.3, página 97.

⁹² Ídem.

⁹³ Ver IP20, sección 6.3, páginas 97 y 98.

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

	Total inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.907	1.766	1.110	31	69,26%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	629	383	234	12	14,99%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	469	0	15,75%
Total	4.197	2.341	1.813	43	100%

En el cuadro 2 se registran las cifras de los casos acumulados no ingresados en la nómina de pensionados con corte al mes de febrero de 2014, los cuales se encuentran clasificados de acuerdo al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 2)

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

Riesgo	No ingresadas a feb-15	Ingresadas y retiradas a feb-15	Orden de no pago a feb-15	Total	Participación en el total
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	65		5	70	1,67%
Indemnización vejez	630	580	32	1.242	29,59%
Interposición de Recursos	106			106	2,53%
Pensión de invalidez	91	4	13	108	2,57%
Pensión de sobrevivientes	542	11	38	591	14,08%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.249	65	497	1.811	43,15%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	155		40	195	4,65%

Riesgo	No ingresadas a feb-15	Ingresadas y retiradas a feb-15	Orden de no pago a feb-15	Total	Participación en el total
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	8			8	0,19%
Recurso Indemnización vejez	5			5	0,12%
Recurso Pensión Invalidez	13			13	0,31%
Recurso Pensión sobrevivientes	9			9	0,21%
Recurso Sustitución Pensional	1			1	0,02%
Sustitución pensional	25		4	29	0,69%
Total	2.907	661	629	4.197	100%

Las cifras de las prestaciones económicas atendidas de las 4.197 recibidas, categorizadas de conformidad con el tipo de riesgo se exponen en el cuadro 3, en el cual se evidencia un total de 4.154 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

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

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Indemnización de Invalidez	5	0	0	0	5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	35	0	1	33	69	1,66%
Indemnización vejez	441	147	14	635	1.237	29,78%
Interposición de Recursos	87	0	0	9	96	2,31%
Pensión de Invalidez	50	3	4	48	105	2,53%
Pensión de sobrevivientes	257	4	8	312	581	13,99%
Pensión de vejez compartida	1	0	0	1	2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	729	38	341	697	1.805	43,45%

Riesgo	Concediendo			Negando	Total	Participación en el total
	No Ingresadas	Ingresadas y Retiradas	Orden de no pago			
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	120	0	15	60	195	4,69%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	0	0	1	2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	8	0	0	0	8	0,19%
Recurso Indemnización vejez	3	0	0	0	3	0,07%
Recurso Pensión Invalidez	10	0	0	2	12	0,29%
Recurso Pensión sobrevivientes	6	0	0	1	7	0,17%
Recurso Sustitución Pensional	1	0	0	0	1	0,02%
Sustitución Pensional	12	0	0	14	26	0,63%
Total	1.766	192	383	1.813	4.154	100%

De otra parte, en el cuadro 4 se relacionan las 43 prestaciones pendientes por atender, clasificadas por riesgo (Ver capítulo 6.3 - Cuadro 4)

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

Riesgo	Pendientes	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	1	2,33%
Indemnización vejez	5	11,63%
Interposición de Recursos	10	23,26%
Pensión de Invalidez	3	6,98%
Pensión de sobrevivientes	10	23,26%
Pensión de vejez tiempos privados	6	13,95%
Recurso Indemnización vejez	2	4,65%
Recurso Pensión Invalidez	1	2,33%
Recurso Pensión sobrevivientes	2	4,65%
Sustitución Pensional	3	6,98%
Total	43	100%

En el mismo sentido, el cuadro 5 reporta la información de los 43 casos que se encuentran pendientes por atender con corte al mes de febrero de 2015, los cuales fueron categorizados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. La referida información es organizada por paneles, donde el Panel A presenta las solicitudes radicadas, el Panel B los recursos de reposición y el Panel C las pensiones ingresadas con orden de no pago. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 5)

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

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	7	1	1	9	56,25%
2 meses		1		1	6,25%
3 meses	1			1	6,25%
10 meses	1			1	6,25%
12 meses		1		1	6,25%
13 meses	1	1		2	12,50%
18 meses	1			1	6,25%
Total vencidos	11	4	1	16	100%

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	1	2	8	2	13	86,67%
3 meses			1		1	6,67%
6 meses			1		1	6,67%
Total vencidos	1	2	10	2	15	100%

Panel C. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	4
2 meses	2
3 meses	4
5 meses	1
6 meses	1
Total vencidos	12

En el cuadro 6 se detalla la información de los 16.185 actos administrativos que reconocen una prestación económica con corte al mes de febrero de 2015. Resoluciones que son clasificadas en conforme al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 6)

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

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	258	257	1	1,59%
Indemnización invalidez	33	33	0	0,20%
Indemnización vejez	6.235	6.235	0	38,52%
Pensión de invalidez	552	552	0	3,41%
Pensión de sobrevivientes	287	283	4	1,77%
Pensión de vejez compartida	190	190	0	1,17%
Pensión de vejez tiempos privados	3.659	3.658	1	22,61%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	849	849	0	5,25%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	13	13	0	0,08%
Pensión vejez alto riesgo	2	2	0	0,01%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	10	10	0	0,06%
Pensión vejez periodista	2	2	0	0,01%
Recurso Indemnización de Invalidez	7	7	0	0,04%
Recurso Indemnización de vejez	521	519	2	3,22%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	48	48	0	0,30%
Recurso Pensión de Vejez	2.624	2.616	8	16,21%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	33	33	0	0,20%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	7	7	0	0,04%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	5	5	0	0,03%
Recurso Pensión Invalidez	156	155	1	0,96%
Recurso Pensión sobrevivientes	109	107	2	0,67%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	5	5	0	0,03%
Recurso Sustitución Pensional	65	65	0	0,40%
Sustitución Pensional	514	511	3	3,18%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	1	1	0	0,01%
Total General	16.185	16.163	22	100%

6.3.3. Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

A continuación se refleja la información de los beneficiarios de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media identificados como activos dentro la base de datos de la nómina de pensionados, a los cuales Colpensiones giró oportunamente los valores correspondientes al primer trimestre del presente año. (Ver Capítulo 6.3-Cuadro 7)

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

Período	Beneficiarios de pensión
ene-15	1.192.984
feb-15	1.195.541
mar-15	1.209.005

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 IP20.⁹⁴

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 mercado, la cual se ve determinada por el proceso de globalización y con ello la diversidad de empresas prestadoras de salud, dejando a la libre escogencia y/o elección de los mismos pensionados, el decidirse por unas mejores condiciones en el servicio, teniendo en cuenta el amparo de sus garantías y derechos que la Ley y la Constitución establecen para movilizarse las veces consideren necesarias, razón por la cual Colpensiones no logra detectar dichas novedades oportunamente, 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 mitigar el impacto que dicho proceso conlleva, con el objetivo primordial de garantizar el pago oportuno y debido de la seguridad social en salud de los pensionados, concentrando y enfocado toda la atención de manera especial en aquellos casos que se puedan salir de control por el nivel de complejidad que requiere, y debido a la amplia movilidad que implica; razón por la cual se han diseñado unas estrategias y mecanismos para el manejo de estas novedades, dentro de las cuales están:

1. Realización de cruces de información con la base de datos del BDUA⁹⁵, 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) Generación de modificaciones pertinentes ante las EPS una vez Colpensiones tiene conocimiento y haya evidenciado el cambio de entidad 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.

⁹⁴ Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112 – 114; IP17, sección 6.3.4, páginas 96 y 97; IP18, sección 6.3.4, páginas 99 – 101; IP19, sección 6.3.4, páginas 97,98 e IP20, sección 6.3.4, páginas 104, 105 y 106.

⁹⁵ 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 2007⁹⁶, 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. Adicionalmente, 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. Finalmente, 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 ⁹⁷	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁹⁸
Febrero de 2015	1.201.184	910	17.153
Marzo de 2015	1.205.785	812	18.311
Abril de 2015	1.213.496	920	18.860

Ahora bien, se evidenció después de diversos estudios, que para el periodo del mes de abril de 2015, 18.860 pensionados se encuentran afiliados al régimen subsidiado o no registran afiliación en ningún régimen, motivo por el cual se efectuó un análisis uno a uno para determinar la situación de cada uno ellos, encontrando el siguiente resultado (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 9):

⁹⁶ 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

⁹⁷ Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

⁹⁸ 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 4.885 personas se encuentra en estado suspendido, por lo tanto 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 258 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 1.156 pensionados se vienen efectuando a las diferentes universidades públicas. Es de aclarar que de los 1.125 reportados en el IP20⁹⁹, corresponden a afiliados a las diferentes universidades, dentro de los cuales 653 registros se encuentran en trámite y gestión por lo que no han sido materia de estudio o de cruce con las diferentes bases de datos, ya que corresponden a registros nuevos que no se evidenciaron en el mes inmediatamente anterior, razón por la cual se procederá con el mismo estudio y tratamiento, teniendo en cuenta que en el BDUA no se encuentran registradas.
4. Los giros de aportes para 2.266 pensionados se liquidan a favor del Fosyga por pertenecer al régimen de excepción, no obstante se adelantarán gestiones para realizar cruces de información, con el fin de determinar la afiliación en este régimen.
5. La liquidación por concepto de salud para 1.878 pensionados es del 1% por ser residentes en el exterior, en virtud de lo establecido en el Decreto 806 de 1998, Artículo 59.
6. Así las cosas, los 8.417 casos restantes se encuentran en estado de pensión activo y las cotizaciones se vienen efectuando en favor de una sola Entidad Promotora de Salud. Por lo que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones pertinentes y necesarias para legalizar las correspondientes afiliaciones en las diferentes EPS en las cuales se realizan los aportes, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4248 de 2007.

6.4. Subsidio a la cotización

En el mes de marzo de 2015, Colpensiones recibió el pago de los subsidios causados en el mes, y de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional: (i) 10.474 han sido solucionados, lo que corresponde al 60%; (ii) 6.884 registros presentan el estado “no se puede tramitar” lo que corresponde al 39,44% (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro2). Cabe anotar que a 109 registros de los 6.884 con estado “no se puede tramitar” aún no se les ha causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3).

En cuanto a los 104 registros que presentaban la observación “Ajustar y sincronizar”, durante el mes de marzo de 2015 se identificó que seis registros correspondían a ciudadanos causantes de una pensión o indemnización, para quienes no aplica el cobro del subsidio por lo que se pasaron al estado “no se puede tramitar”. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro2).

^{99 99} Ver IP20, sección 6.3.4, página 106.

Adicionalmente, Colpensiones está a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor (CCM) sobre la fecha en que realizaron el pago de los subsidios que no figuran en la base de datos y de que adjunten la base de datos con el detalle para validar si es viable realizar el cargue de estos subsidios a las bases de datos.

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047¹⁰⁰ ciudadanos identificados dentro de los grupos de prioridad establecidos por la H. Corte Constitucional, que presentan subsidios pendientes de pago. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 1)

Capítulo 6.4 – Cuadro 1. Trámites – Marzo 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	3,85%
Grupo 1	1.023	49		2.941	4.013	60,76%
Grupo 2	71	2		43	116	1,76%
Grupo 3	45			73	118	1,79%
Grupo 4	1.188			403	1.591	24,09%
Indemnizados	403			110	513	7,77%
Total General	2.832	53	0	3.720	6.605	100%
% Total	39,43%	0,59%	0,00%	56,32%	100%	

Teniendo en cuenta que en el cuadro anterior se puede duplicar el número de trámites debido a que los pagos de un ciudadano pueden estar clasificados en diferentes estados y con el fin de dar una mayor claridad sobre la gestión realizada, en el siguiente cuadro se detalla el estado de los 17.456 registros reportados con prioridad por la H. Corte Constitucional. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 2)

Capítulo 6.4 – Cuadro 2. Registros - Marzo de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	210	3	434	647	3,71%
Grupo 1	2616	93	8.685	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	1050		261	1311	7,51%
Total General	6.884	98	10.474	17.456	100%
% Total	39,44%	0,56%	60,00%	100,00%	

¹⁰⁰ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.605.

El cuadro 3 presenta el detalle de la situación de los 6.884 registros que componen el estado “no se puede tramitar”, 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"
Marzo 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	1.941	390	85	106	94	2.616	38,00%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2.723	39,56%
Indemnizados	1.050					1.050	15,25%
Total General	6.157	402	121	109	95	6.884	100%
% Total	89,44%	5,84%	1,76%	1,58%	1,38%	100,00%	

- 6.157 registros que de acuerdo a la revisión realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor (CCM), 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.
- 109 registros que corresponden a pagos para los cuales no se ha causado el ciclo. Cabe anotar que en la base entregada con prioridad de la H. Corte Constitucional, se solicitan subsidios hasta el ciclo 201909, los cuales se cobrarán tan pronto sean causados.
- 95 registros marcados como “Otros” de los cuales: (i) en 61 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, (ii) 1 registro figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y (iii) 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)

El número de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual a Colpensiones con corte al 31 de marzo asciende a 1.582.023. Las Administradoras de Fondos Privados (AFP) han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías (ASOFONDOS), la información de 1.536.585 ciudadanos, que representa el 97.12% del total de la

población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 45.438 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 1. Historias laborales pendientes de entrega
Corte a 31 de marzo de 2015**

Administradora	ene-15	feb-15	mar-15
Old Mutual	835	676	814
Old Mutual Alternativo	14	14	7
Colfondos	3.579	3.822	6.566
Porvenir	15.582	15.584	22.858
Protección	10.531	11.369	15.193
Total	30.541	31.465	45.438

El proceso de entrega y/o 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. Esta cifra ascendió en 13.973 ciudadanos en comparación al saldo al mes de febrero de 2015, que cerraba en 31.465. Este aumento se explica principalmente por las historias laborales pendientes de entrega correspondientes al periodo corriente, es decir, la historia laboral de los ciudadanos con aprobaciones de traslado del mes marzo.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 31 de marzo de 2015 Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 60.112 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 54.098 de los mismos, equivalente al 90%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.014 archivos. De la información en proceso de validación y cargue, el 87.86% fue recibida en el corrido del primer trimestre del año en curso.

En términos de información de pagos se ha realizado el cargue y/o actualización de 564.634 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 38.387.112 registros y/o ciclos¹⁰¹. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

**Capítulo 6.5 – Cuadro 2. Historias laborales cargadas por AFP
Corte a 31 de marzo de 2015**

Administradora	ene-15	feb-15	mar-15
Old Mutual	3.977	3.978	4.663
Old Mutual Alternativo	73	74	84
Colfondos	49.250	78.420	80.710
Porvenir	245.363	249.938	270.887
Protección	164.687	174.254	208.290
Total	463.350	506.664	564.634

¹⁰¹ Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno de los ciudadanos.

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 31 de marzo de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP, disminuyó de 5 a 3 casos con un resultado en la gestión del 99.3%. (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 31 de marzo de 2015

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

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

6.5.2. Cargue aportes no vinculados

El valor acumulado recibido por No Vinculados del mes de octubre de 2012 con corte al 31 de marzo asciende a \$507.362 millones, representado en 490 archivos recibidos, 2.164.387 ciudadanos y 2.779.747 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

Capítulo 6.5– Cuadro 4. No vinculados (acumulado) Corte a 31 de marzo de 2015

Detalle	ene-15	feb-15	mar-15
Número Afiliados	2.103.176	2.146.750	2.164.387
Número Rezagos	2.629.974	2.741.884	2.779.747
Número Archivos	439	462	490
Valor (Millones)	\$ 471.710	\$ 496.233	\$ 507.365

De los 490 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 93.06%, es decir, se ha hecho el cargue de 456, quedando en proceso 34 archivos al corte de este informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones. En lo corrido del mes de marzo de

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

2015 se reportaron 6 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 31 de marzo de 2015**

Detalle	ene-15	feb-15	mar-15
Número de archivos cargados	389	435	456
Número registros procesados	2.557.267	2.666.325	2.778.132
Número registros exitosos	1.593.991	1.693.627	1.788.998
Valor archivo (millones)	\$ 457.295	\$ 477.962	\$ 501.967

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el IP20¹⁰² se informó que luego de la gestión del mes de febrero, el saldo de revocatorias era de 2.240, de las cuales 637 se encontraban en términos legales, en tanto 1.603 fuera de este.

Ahora bien, para el mes de marzo de 2015, se recibieron en la entidad 437 nuevas radicaciones de solicitudes de revocatoria lo que incrementó el número a 2.677, de las cuales se decidieron 99 y se gestionaron 388 dejando un saldo al 31 de marzo de 2015 de 2.190; de este último número, 1.468 se encuentran vencidas y 722 se encuentran dentro de los términos legales.

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 de dicho auto.

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.

Con corte a 31 de marzo de 2015 se han radicado 777 solicitudes a través del módulo de radicación denominado "Recepción documentos adicionales" - "Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas, de las cuales: (i) la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha atendido a través de acto administrativo 707 casos; (ii) 7 casos corresponden a solicitudes en las cuales el ciudadano solicita el cumplimiento de una sentencia judicial y se encuentran por lo tanto en proceso de estudio de seguridad; (iii) 20 casos para los cuales se requirió al ciudadano la

¹⁰² Ver IP20, sección 6.6, página 111.

radicación de un documento faltante para la emisión del acto administrativo, casos los cuales se encuentran suspendidos de términos para su decisión; y (iv) 43 casos restantes que se encuentran en decisión por parte de los analistas de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Es importante indicar que durante el mes de marzo se presentó un aumento en la radicación de solicitudes de reconocimiento pensional bajo la marcación de “Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas”, así como también aumentó la decisión de estos casos con relación a las cifras reportadas en el IP20¹⁰³, las cuales pasaron de 537 a 707.

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

Estado	Casos
Decididos	707
Sentencias	7
Falta documento	20
En proceso de decisión	43
Total	777

¹⁰³ Ver IP20, sección 6.7, página 112.

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 31 de marzo 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 IP20¹⁰⁴, los cuales se desplegaron durante el mes de marzo 2015¹⁰⁵.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP20¹⁰⁶ Colpensiones reportó un total de 897.163 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y febrero de 2015, de éstas 768.895 fueron notificaciones personales y 128.468 por aviso. Durante el mes de marzo de 2015, se notificó un total de 42.355 actos administrativos, de los cuales 38.901 se dieron de manera personal y 3.454 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 marzo de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 31 de marzo de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 939.518¹⁰⁷ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 31 de marzo de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 22.522 actos administrativos, lo que significa una disminución de 9.207 actos administrativos comparado con los 31.729 reportados como pendientes por notificar en el IP20¹⁰⁸. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Notificaciones mensuales – corte a 31 de marzo de 2015

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Dic-14	719.086	121.381	840.467
ene-15	24.185	2.619	26.804
feb-15	25.424	4.468	29.892
mar-15	38.901	3.454	42.355
Total	807.596	131.922	939.518
% Total	86%	14%	100%

En el IP20¹⁰⁹ Colpensiones reportó que con corte al 28 de febrero de 2015, se notificaron un total de 284.668 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 612.495 resoluciones de

¹⁰⁴ Ver IP20, página 113.

¹⁰⁵ Fecha corte 31 de marzo de 2015.

¹⁰⁶ Ver IP20, página 113.

¹⁰⁷ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 28 de febrero de 2015.

¹⁰⁸ Ver IP20, página 113.

¹⁰⁹ Ver IP19, página 114.

solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2), se evidencia que al 31 de marzo 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 aviso¹¹⁰. Por su parte, del total correspondiente a notificados de solicitudes radicadas en Colpensiones (654.850), 597.012 han sido efectuados personalmente en los PAC y 57.838 por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 31 de marzo 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 Dic-14	210.553	73.947	284.500	508.533	47.434	555.967	840.467
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
mar-15	0	0	0	38.901	3.454	42.355	42.355
Total	210.584	74.084	284.668	597.012	57.838	654.850	939.518

Es importante resaltar que durante el mes de marzo de 2015, Colpensiones notificó 42.355 actos administrativos, lo que representa un incremento de 12.463 notificaciones comparado con el mes de febrero de 2015 y de 15.551 frente al mes de enero del mismo año. Este incremento ocurrió principalmente a la efectividad en el proceso de citación realizado desde el contact center, donde se logró la contactabilidad de 41.299 ciudadanos durante el mes señalado (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 962.387 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 22.521 actos administrativos, de los cuales 16.851 corresponden a solicitudes pensionales, 4.738 a recursos, y 932 a sentencias judiciales.

El 64% del total de los actos administrativos no notificados a 31 de marzo de 2015 (14.373), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 36% restante (8.148) que se encuentra fuera de término, 7.931 actos administrativos fueron proferidos durante enero y febrero 2015. Cabe precisar, que con corte a 31 marzo de 2015 se presentó una disminución en 1.121 actos administrativos pendientes por notificar, comparado con los 9.269 reportados en febrero 2015.¹¹¹

De igual manera se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a de los 8.148 actos administrativos mencionados, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El

¹¹⁰ Cabe señalar que existen 172 casos de la represa ISS que fueron reprocesados para su cumplimiento, por lo tanto se contabilizan en los casos de Colpensiones. En ese sentido, la totalidad de los actos administrativos relacionados con la represa ISS a 28 de febrero de 2015, han sido notificados.

¹¹¹ Ver IP20, página 115.

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 31 de marzo de 2015

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	Participación Fuera de término	Participación en el total
En Término	11.298	2.433	642	14.373		64%
2 meses	3.757	655	136	4.548	56%	
3 meses	1.595	1.634	154	3.383	42%	
4 meses	27	10	0	37	0%	
5 meses	174	6	0	180	2%	
Total fuera de término	5.553	2.305	290	8.148		36%
% total Fuera de término	33%	49%	31%	36%		
Total general	16.852	4.738	932	22.521		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	144	193	2.075	4.660	4.226	11.299		67%
2 meses	15	43	161	1.975	1.563	3.757	68%	
3 meses	32	25	246	721	571	1.595	29%	
4 meses	27	0	0	0	0	27	0%	
5 meses	174	0	0	0	0	174	3%	
Total fuera de término	248	68	407	2.696	2.134	5.553		33%
% total Fuera de término	63%	26%	16%	37%	34%	33%		
Total general	392	261	2.482	7.356	6.360	16.852		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	10	62	1.110	985	266	2.433		51%
2 meses	8	25	65	412	145	655	28%	
3 meses	22	35	443	921	213	1.634	71%	
4 meses	10	0	0	0	0	10	0%	
5 meses	6	0	0	0	0	6	0%	
Total fuera de término	46	60	508	1.333	358	2.305		49%
% total Fuera de término	82%	49%	31%	58%	57%	49%		
Total general	56	122	1.618	2.318	624	4.738		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	8	191	443	642		69%
2 meses	1	2	133	136	47%	
3 meses	5	43	106	154	53%	
Total fuera de término	6	45	239	290		31%
% total Fuera de término	43%	19%	35%	31%		
Total general	14	236	682	932		100%

La mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a vejez 7.357, seguido por indemnizaciones 6.360. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.318 actos administrativos, seguido por recursos sobre pensión de sobreviviente con 1.618 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 682 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP20¹¹² para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 31 de marzo de 2015 quedan pendientes por notificar 8.148 resoluciones proferidas en periodos anteriores a marzo, es decir fuera de término. De éstas, 1.240 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 reportará en el próximo informe. Las resoluciones restantes ya surtieron la primera etapa de citación por contacto telefónico y/o por correspondencia certificada, quedando pendiente que los ciudadanos acudan a notificarse personalmente, en caso contrario es preciso continuar con el proceso contemplado en la normatividad legal vigente, es decir, por aviso.

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

Por otro lado, la entidad sigue trabajando en la automatización de las actividades del proceso de notificación, lo que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos en las oficinas y la reducción de tiempos en la ejecución de los diferentes trámites internos especialmente en cuanto a la citación a notificarse.

¹¹² Ver IP20, página 116.

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 marzo de 2015 se contactaron 41.299 ciudadanos, quienes fueron citados a los Puntos de Atención Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes. Por otra parte, se enviaron 15.864 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	ene-15	feb-15	mar-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	8.227	27.178	41.299	76.704	69%
Citados por correspondencia	5.274	12.550	15.864	33.688	31%
Total	13.501	39.728	57.163	110.392	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2015, 163.656 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 17.099 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 31.724 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 772.814 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	ene-15	feb-15	mar-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	166.219	272.539	163.656	602.414	78%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	17.030	19.163	17.099	53.292	7%
Consultas Citación a Notificación	48.289	37.095	31.724	117.108	15%
Total	231.538	328.797	212.479	772.814	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 marzo de 2015, fueron realizadas 5.847 consultas de notificaciones (ver Capítulo 7.2 – Cuadro 3).

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

Consultas	ene-15	feb-15	mar-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	6.524	6.150	5.847	18.521
Total	6.524	6.150	5.847	18.521

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 marzo de 2015, como se señaló anteriormente (numeral 7.1), se notificaron 38.901 ciudadanos personalmente. En ese contexto, se continúa brindando charlas educativas y explicativas de los actos administrativos, así como la resolución de dudas manifestadas por los ciudadanos ante la decisión del otorgamiento o negación de la pensión, tanto en los PAC como en las jornadas de notificación masiva, y eventos al adulto mayor o programa BEPS. En estos escenarios, Colpensiones entrega volantes con información detallada de los derechos que tienen los ciudadanos sobre los actos administrativos proferidos.

Así mismo, Colpensiones cuenta con una estrategia residual que se emplea cuando el ciudadano ha sido contactado y efectivamente citado para notificación personal, ya sea a través del Contact Center y/o comunicación escrita, y que no asiste a ninguno de los PAC, por tanto no se surtió la notificación personal de los actos administrativos. En estos casos se envía a la dirección que registra el ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, copia íntegra del acto administrativo, junto con el comunicado de la entidad donde se le confirma que ha sido notificado por aviso, de igual manera se genera la publicación de estas notificaciones por aviso en la página web de la entidad en link pensionados y afiches electrónicos, donde se puede encontrar el listado de ciudadanos notificados por aviso con la respectiva fecha de la notificación.

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 marzo de 2015, Colpensiones profirió 2.549 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.213 y quedan pendientes por notificar 336, que se encuentran en proceso de citación. Éstos últimos son actos administrativos proferidos entre febrero y marzo de 2015, el resultado de su notificación será reportado en el siguiente informe.

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

Capítulo 7.3 – 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 marzo 2015	Actos Administrativos Notificados a 31 marzo 2015	% de Notificación
Grupo 1			
GRUPO 1 SALARIO 1 A 1,5	173	154	89%
GRUPO 1 MAYOR A 74	67	62	93%
GRUPO 1 SUBSIDIADO	53	51	96%
GRUPO 1 SOBREVIVIENTES	31	27	87%
GRUPO 1 INVALIDEZ	21	19	90%
GRUPO 1 SIN INFORMACION	11	10	91%
Subtotal Grupo 1	356	323	91%
Grupo 2			
GRUPO 2 SALARIO DE 1.6 A 3	28	26	93%
GRUPO 2 SOBREVIVIENTES	10	9	90%
Subtotal Grupo 3	38	35	92%
Grupo 3			
GRUPO 3 SALARIO MAS DE 3	31	27	87%
GRUPO 3 SOBREVIVIENTES	15	12	80%
Subtotal Grupo 3	46	39	85%
Grupo 4			
GRUPO 4 CORRIENTE	2.070	1.785	86%
INDEMNIZADOS	27	23	85%
AUXILIOS FUNERARIOS	12	8	67%
Subtotal Grupo 4	2.109	1.816	86%
Total	2.549	2.213	87%

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 28 de febrero de 2015 se proferieron 53.270 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 31 de marzo de 2015 se notificaron 51.229 actos administrativos (96,2%). En proceso de notificación quedaron 2.041 ciudadanos (3,8%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal.

En cuanto a la notificación de tutelas se han proferido 98.428 actos administrativos a 31 de marzo de 2015, de los cuales se han notificado 87.115 (88,51%) y están pendiente de notificación 11.313 (11,49%).

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 han atendido entre enero y marzo de 2015, 3.090 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 prioritizada

8.1.1. Tiempos de atención población prioritaria

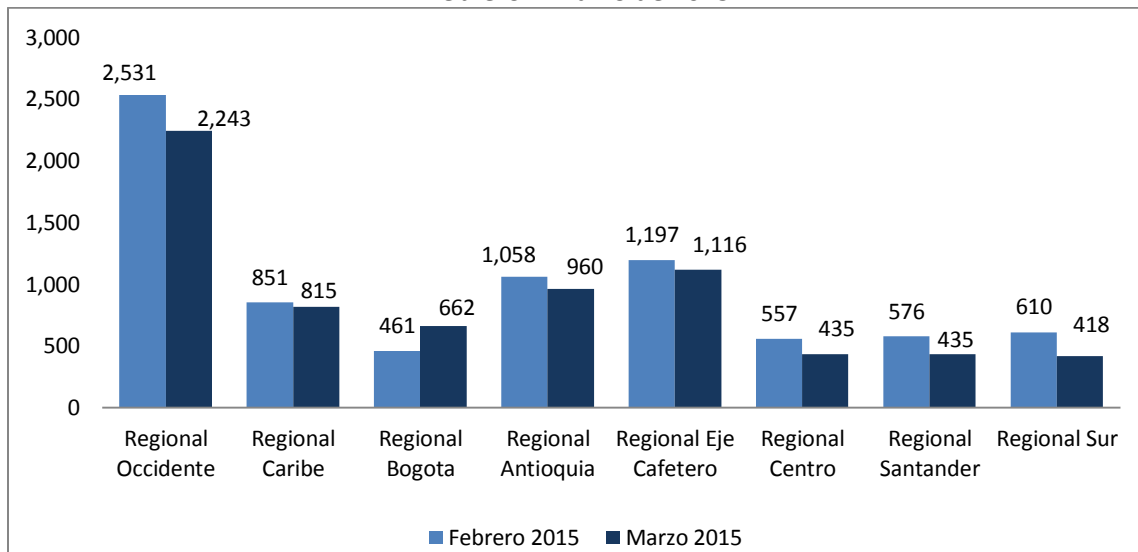
Dando continuidad al seguimiento realizado para garantizar que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria, reciba acompañamiento y asesoría cuando asisten al canal presencial y el servicio se preste con la oportunidad requerida, a continuación se presenta el análisis comparativo de las estadísticas de atención obtenidas durante los meses de febrero y marzo de 2015.

Durante el mes de marzo de 2015 se atendieron un total de 7.084 ciudadanos con un tiempo promedio de atención de 13 minutos 44 segundos, disminuyendo el tiempo de atención en 38 segundos con respecto al mes de febrero que registró 14 minutos 22 segundos.

Al realizar un comparativo del total de los ciudadanos atendidos en los meses de febrero y marzo de 2015 (7.841 y 7.084 respectivamente), se evidencia que de un período al otro la afluencia de población prioritaria disminuyó en un 9.65% (equivalente a 757 ciudadanos).

En el gráfico 1 se ilustra el comportamiento del número de personas atendidas para cada una de las ocho regionales de Colpensiones, comparando los meses de febrero y marzo de 2015. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 1. Participación atención prioritaria por regional
Febrero – Marzo de 2015**

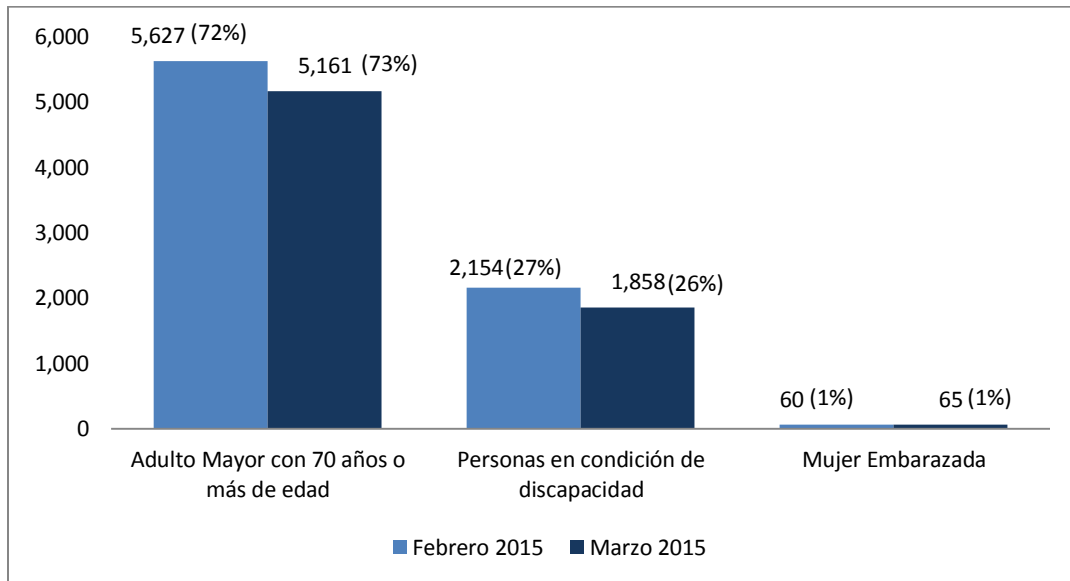


De los resultados obtenidos al finalizar el tercer mes del año 2015, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional con el 32%, la Regional Eje Cafetero atiende el 16%, seguidas en orden descendente por las Regionales Antioquia (14%) y Caribe (12%).

Teniendo en cuenta los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de marzo las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 2):

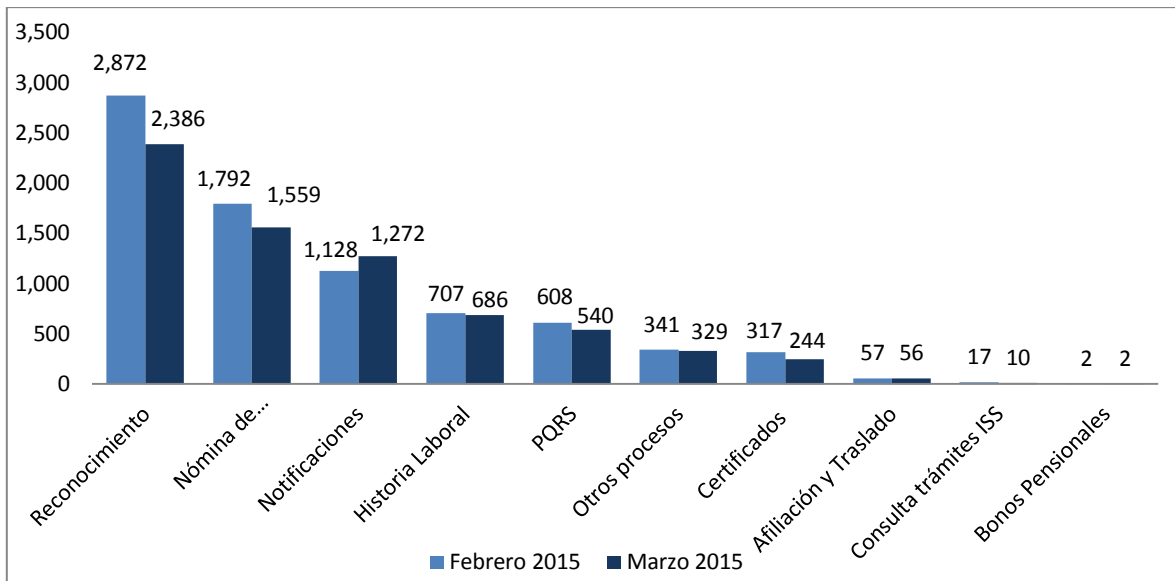
- Adultos Mayores: se atendieron 5.161 personas, presentando una disminución de 466 ciudadanos respecto al mes anterior. Sin embargo con respecto a la población atendida en el periodo, la participación frente al total de la población se incrementó en un punto porcentual quedando en el 73%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: durante el mes de marzo se atendieron 1.858 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial equivalente a un 26% de la población atendida. Esta cifra evidencia una disminución de 296 ciudadanos respecto al mes inmediatamente anterior.
- Mujeres embarazadas: en el mes de marzo se presentó un aumento de 5 ciudadanas atendidas con respecto a las cifras reportadas en febrero de 2015, manteniendo las mujeres gestantes una participación del 1% (65 mujeres en marzo de 2015).

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Distribución de población prioritaria atendida
Febrero – Marzo de 2015**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos de la población prioritaria, se evidencia que para los meses de febrero y marzo de 2015 se mantuvo el comportamiento respecto a los trámites más demandados, los cuales siguen siendo en su orden: reconocimiento (34%), nómina de pensionados (22%), notificaciones (18%) e historia laboral (10%), 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
Febrero – Marzo de 2015**



8.1.2. Administración de filas y turnos – atención general

Partiendo de la segmentación de los trámites de orientación, información y solicitudes que fueron implementados a nivel nacional, con el objetivo de intervenir las filas de atención y administrar de manera adecuada las salas de espera en los PAC, durante el mes de marzo de 2015 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
Febrero – Marzo de 2015**

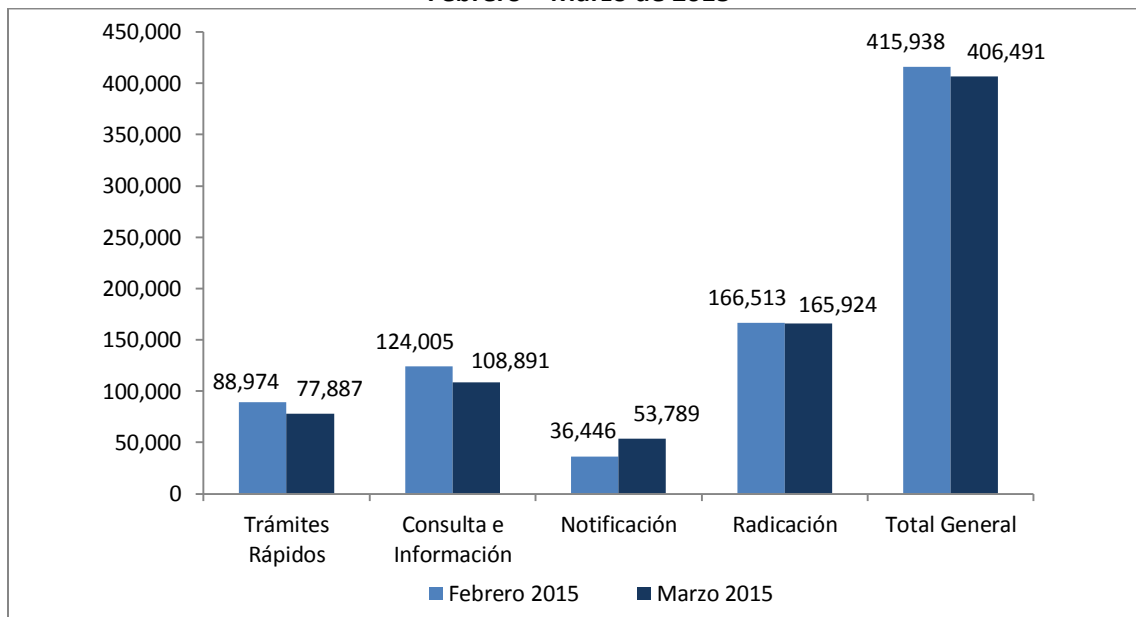
Tipo de Trámite	Febrero 2015	Participación Febrero	Marzo 2015	Participación Marzo
Trámites Rápidos	88.974	21%	77.887	19%
Copia de Historia Laboral	49.891		43.474	
Certificado de Afiliación	29.713		25.110	
Certificados de Nómina	9.370		9.303	
Consulta e Información	124.005	30%	108.891	27%
Trámite ISS	2.011		1.394	
Nómina Pensionado	26.895		23.493	
Reconocimiento de pensión	67.055		59.689	
Historia Laboral	15.159		13.176	
Otros	12.885		11.139	
Notificación	36.446	9%	53.789	13%
Notificación	36.446		53.789	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ECONOMÍA

Tipo de Trámite	Febrero 2015	Participación Febrero	Marzo 2015	Participación Marzo
Radicación	166.513	40%	165.924	41%
Actualización de datos	22.980		23.400	
Afiliación	30.123		24.123	
Gestión de nómina pensionados	13.690		12.495	
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	39.152		40.734	
Reconocimiento	26.586		30.891	
Tutelas y Demandas Judiciales	23.553		23.690	
Otros	10.429		10.591	
Total General	415.938	100%	406.491	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, evidencia que respecto al mes de febrero de 2015 se presenta una disminución en el total general de trámites y servicios de un 2% correspondiente a 9.447 trámites, para un total de 406.491 operaciones durante el mes de marzo. Para este periodo, al igual que en los meses anteriormente informados, se mantiene la mayor participación para los trámites de radicación con el 41%, y el 27% para la segmentación de consulta e información. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4)

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos
Febrero – Marzo 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 IP20 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, la Mesa de Servicio continuó trabajando como un canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias nacionales.

Durante el mes de marzo de 2015 se iniciaron las pruebas de la herramienta que permite realizar simultáneamente cruces con diferentes bases de datos que maneja Colpensiones, con lo cual se identificó el estado de cada uno de los casos dentro del proceso de reconocimiento de forma inmediata.

Desde su creación la Mesa de Servicio ha solucionado el 76,97% de las solicitudes recibidas, es decir 6.002 casos de 7.798 recibidos.

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

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

Tipología	Enero 2015	%	Febrero 2015	%	Marzo 2015	%
Cerrados	4.324	66,38%	5.240	73,07%	6.002	76,97%
Pendientes	2.190	33,62%	1.931	26,93%	1.796	23,03%
Total Recibidos	6.514	100%	7.171	100%	7.798	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 Marzo de 2015**

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Administrativa	6	0	6
Gestión documental	6	0	6
Beneficios y Prestaciones	5.514	1.758	7.272
Convenios Internacionales	11	21	32
Coordinación de Medicina Laboral	13	1	14
Nómina	2.383	648	3.031
Reconocimiento	3.107	1.088	4.195
Financiamiento e Inversión	19	5	24
Aportes y Recaudo	14	2	16
Ingresos y Egresos	5	3	8

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general
Operaciones y Tecnología	401	16	417
Operaciones	401	16	417
VP Servicio al Ciudadano	62	17	79
Atención al Afiliado	12	0	12
Servicio al Ciudadano	50	17	67
Total General	6.002	1.796	7.798

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 marzo de 2015, el equipo comercial de Colpensiones continua 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 entidades¹¹³ 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 Prepensionados 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 al 31 de marzo 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 primeros tres meses de 2015, fueron dictados un total de 408 talleres de historia laboral a 5.262 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 2.293 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 766 talleres de Régimen de Prima Media a un total de 12.850 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1)

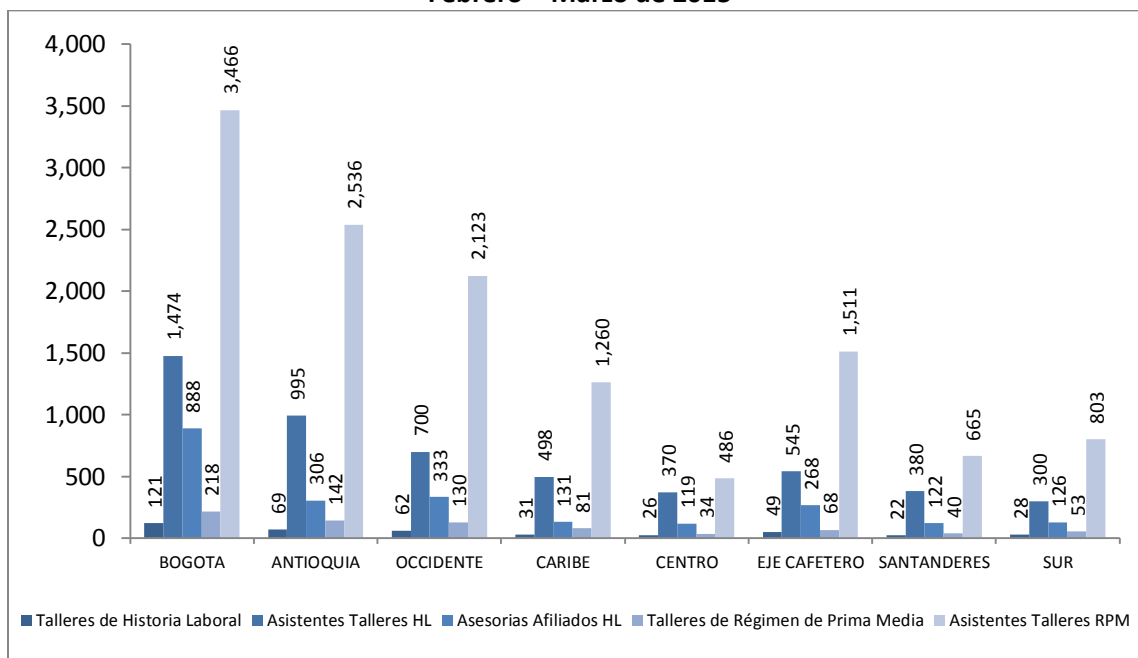
¹¹³ En total corresponde a 220 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República, Grupo Éxito.

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

Programa Ejecutado	I Semestre 2014	II Semestre 2014	Total 2014	Enero de 2015	Febrero de 2015	Marzo de 2015	Total 2015	Total 2014-2015
Talleres de Historia Laboral	1.183	1.027	2.210	50	176	182	408	2.618
Asistentes Talleres HL	16.618	16.989	33.607	754	2.153	2.355	5.262	38.869
Asesorías Afiliados HL	10.811	6.750	17.561	313	1.058	922	2.293	19.854
Talleres de Régimen de Prima Media			0	115	309	342	766	766
Asistentes Talleres de RPM			0	2.005	4.820	6.025	12.850	12.850

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 marzo de 2015:

**Capítulo 8.2 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas
Febrero – Marzo 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 vigiladas¹¹⁴. En esa línea, tal como se

¹¹⁴ 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

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
Febrero - Marzo de 2015**

Programa Ejecutado	Temática del programa	Ciudades en donde se ejecutó el programa	Charlas o jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	Información acerca de la vida después de la pensión, cómo afrontar esta nueva etapa y disfrutar los beneficios de estar en ella.	Montería	1	32
Agremiaciones	Información acerca del Sistema General de Pensiones y de los canales de atención de Colpensiones dirigida a miembros de las agremiaciones.	Barrancabermeja, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Ocaña, Pamplona, Pasto, Pereira, Sincelejo, Tuluá	41	1.220
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.	Aguadas, Barrancabermeja, Barranquilla, Carmen de Viboral, Chinchiná, Envigado, Montería, Neira, Ocaña, Pensilvania, Pitalito, Quibdó, Riosucio, Risaralda, Salamina, San Jose del Guaviare	24	2.309
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	Presentación de los Beneficios Económicos Periódicos a los beneficiarios potenciales del programa.	Arauca, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartago, Garagoa, Guadalajara de Buga, Leticia, Montería, Pamplona, Pereira, Pitalito, Puerto Asís, Riohacha, San Andrés de Tumaco, San Jose del Guaviare, Tuluá	18	4.366
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.	Arauca, Bogotá, Cali, Ibagué, Pasto, Sogamoso, Tunja, Yopal	13	415
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	12	541

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	107	3.552
Taller de Historia Laboral	Mediante talleres presenciales se asesora a los ciudadanos respecto a la Historia laboral, sus contenidos y cómo corregirla.	Bucaramanga, Cartagena, Riohacha	6	226
Universidades	Mediante la realización de jornadas educativas dirigidas a los estudiantes y personal administrativo de las universidades se informa acerca de las Generalidades del Sistema General de Pensiones, Régimen de Prima Media RPM y Régimen de Ahorro Individual RAIS.	Medellín	1	778
Total			224	13.669

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, durante el mes de marzo se publicaron 194 mensajes en periódicos a nivel nacional y se emitieron 180 pautas radiales, de las cuales 166 salieron al aire en emisoras regionales y 14 en emisoras a nivel nacional.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, se ha constituido como una iniciativa clave para el análisis de los avances de la entidad, facilitando al nivel directivo la toma de decisiones informadas en diferentes aspectos. En esa línea, de manera permanente se revisa por parte del equipo designado por Presidencia para su desarrollo, conjuntamente con el equipo de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, los diferentes objetos de seguimiento y los indicadores vinculados, tanto en sus aspectos técnicos como en la evolución de los resultados arrojados.

Durante el mes de marzo del presente, se determinó, como parte de dicha revisión, unificar los indicadores que se calculan de forma acumulada y mensualmente. Así entonces, se comprenden como un solo indicador, desde dos dimensiones (acumulada y mensual), (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados y (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. De esta manera, a 31 de marzo de 2015 se encuentran disponibles 19 indicadores vinculados a cinco objetos de seguimiento.

Lo anterior, es una manera de precisar la cantidad de indicadores, dado que actualmente se avanza en la mensualización de los mismos, lo que a la postre llevará a tener una batería de indicadores cada vez más significativa.

De otro lado, se avanza en el soporte tecnológico de la Estrategia. Durante el mes de marzo se hicieron pruebas en cuanto a la programación de indicadores en el módulo del aplicativo tecnológico en desarrollo, así como la definición del tablero de control y las variables que lo van a conformar. Se estima al finalizar el primer semestre de este año, contar con la versión inicial del aplicativo para la administración virtual de la información por objeto de seguimiento. Lo anterior, no solo facilitará el cálculo de los indicadores, sino que además servirá para la institucionalización de la Estrategia.

9.1. Batería de indicadores disponibles a 31 de marzo de 2015

En el presente informe se reportan los resultados de los 19 indicadores disponibles a 31 de marzo de 2015; cabe decir que éstos tratan los mismos asuntos reportados a 28 de febrero sino que dos indicadores fueron unificados, como se explicó anteriormente. En el Anexo 1 de este informe, como ha sido regularmente realizado desde el IP3, se exponen en detalle los resultados y análisis integrales por objeto de seguimiento.

Como se ha señalado en informes previos, los objetos de seguimiento se clasifican conforme a la cadena de valor de seguimiento que soporta la Estrategia¹¹⁵ 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).

A continuación, se muestra el cuadro que contiene los objetos de seguimiento y los 19 indicadores disponibles a 31 de marzo de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹¹⁵ 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 – marzo de 2015

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

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

En el Anexo 1 del presente informe -como ha sido expuesto en los informes previos- y de acuerdo con lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), son expuestos y analizados por objeto de seguimiento, los resultados de cada uno de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento.

En este reporte se incluyen los resultados del primer trimestre de 2015 –enero, febrero y marzo-, sea acumulado o mensual, según sea el caso, incluyendo las desagregaciones respectivas. Es importante decir 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

Mediante el informe mensual con corte a 31 de marzo de 2015, se presentan las cantidades de la serie documental “Expedientes con trámite decidido, incluidos y no incluidos en nómina”, teniendo en cuenta que las mismas, serán objeto de conciliación por parte de las entidades.

Las cantidades aquí reportadas y que fueron objeto de entrega y recepción, parten de la base del inventario de 1.796.044¹¹⁶ expedientes con trámite concluido. Es de aclarar, que 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

Esta sección presenta la entrega de los expedientes decididos por el ISS incluidos en nómina, que fueron entregados y recibidos con digitalización básica.

En el IP20 se informó a la H. Corte que estaban pendientes de ser recibidos los expedientes pensionales decididos incluidos y no incluidos en nómina pertenecientes al Lote No. 31. Este informe se rinde con corte a marzo 31 de 2015, fecha para la cual Colpensiones ha recibido de 1.024.261¹¹⁷ expedientes incluidos en nómina procedentes del ISS en L. (ver Capítulo 101.1- Cuadro 1). No obstante, esta cifra será objeto de conciliación posteriormente, dado que las entidades deberán hacer el cruce correspondiente con sus bases de datos, entre otras razones, para establecer con certeza las cantidades entregadas y recibidas; así como, adelantar las gestiones respectivas para la entrega de los archivos e información que se encuentren pendientes, si a ello hay lugar.

Capítulo 10.1 – Cuadro 1. Estado del traspaso de expedientes decididos por el ISS, incluidos en nómina

Estado	Registros
Registros de expedientes incluidos en nómina	1.011.149
Registros de expedientes entregados a Colpensiones con actas Sep 2012 – Julio 31 2014	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.	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 al 31 de marzo de 2015 (en total 31 Lotes, digitalización básica y cuerpo cierto), con digitalización básica.	855.407
Total recibido	1.024.261

¹¹⁶ 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.

¹¹⁷ 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 1.024.261.

Dentro de los 855.407 registros recibidos por Colpensiones con digitalización básica entre el 1 de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015 (Lote No 1 – Lote No 31), se encuentran expedientes de prestaciones económicas y expedientes de auxilios funerarios (pagos únicos).

Para todos los efectos, se reitera como se puso de presente en el IP20, que las cifras aquí mencionadas, se han presentado con base en el inventario que tanto el ISS en L. como Colpensiones, han tenido en cuenta y que corresponde a 1.796.044 expedientes con trámite concluido.

Es de aclarar que debido al cierre del ISS en L., de conformidad con el Decreto 0553 de 2015, éste culminó con la entrega y recepción de expedientes decididos- incluidos y no incluidos en nómina-, de acuerdo al cronograma de entrega dentro del cual, se proyectó la entrega para la recepción de 31 lotes. Por lo tanto, las cifras anteriormente enunciadas, serán objeto de conciliación por parte de las entidades y reportadas en el informe al que haya lugar.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹¹⁸ y IP12¹¹⁹ - 784.895 registros

Este grupo y de acuerdo al inventario presentado por el ISS en L. a Colpensiones, se estableció que corresponde a 784.895 registros, de los cuales, entre el 1 de julio y el 31 de marzo de 2015, se han recibido 633.747. De lo anterior se deduce que se encuentran pendientes por entregar y recibir 151.148 registros de expedientes no incluidos en nómina. Este dato será verificado al final del proceso de entrega y recepción de expedientes al realizar la validación previamente mencionado con las debidas entidades.

Capítulo 10.2 – Cuadro 1. Estado de la entrega de expedientes decididos por el ISS que no están nómina – 31 de marzo 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 al 31 de marzo de 2015, (en total 31 Lotes, digitalización básica y cuerpo cierto), recibidos como cuerpo cierto.	633.747
Pendientes de entrega (de acuerdo con el inventario inicial)	151.148

10.3. Totalidad de expedientes decididos recibidos por COLPENSIONES entre el 1º de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015, conforme a los lineamientos establecidos por el ISS en L. y Colpensiones con el acompañamiento del Archivo General de la Nación (AGN)

De acuerdo al proyecto de entrega y recepción que se ejecutó entre las dos entidades, se recibieron del Lote No.1 al Lote No.31, (periodo comprendido entre el 1º de julio de 2014 al 31

¹¹⁸ Ver IP11, página 165.

¹¹⁹ Ver IP12, página 146.

de marzo de 2015), el total de 1.489.154 registros, de los cuales 855.407 corresponden a expedientes decididos e incluidos en nómina y 633.747 a expedientes decididos no incluidos en nómina.

10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Posteriormente a la conciliación que, sobre las cantidades de expedientes decididos incluidos y no incluidos en nómina, ejecuten las entidades, y en el evento de que existan pendientes por entregar, los mismos serán objeto de recepción bajo los criterios y políticas diseñadas y ejecutadas para tal fin.

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 31 de marzo de 2015 (ver Capítulo 10.4 – Cuadro 1).

Capítulo 10.4 – Cuadro 1. Recibo otras series documentales

Ítem	Series	Año 2012	Año 2013	Año 2014	31 de marzo de 2015	Totales
1	Correspondencia *	24	4,076	980	168	5,248
2	Imágenes de recaudo del debido cobrar		61	75	125	261
	<i>Acuerdo 027</i>		41	17		58
	<i>Debido cobrar</i>		19	34		53
	<i>Cobro coactivo</i>		1	24	125	150
3	Microfichas de recaudo del debido cobrar		163	174,793		174,956
4	Resoluciones		21,229	459,518	2,137,437	2,618,184
5	Bonos tipo a, b, c, d y e cobrados y liquidados ***		30,292	34,734	3,099	68,125
6	Expedientes EVAS radicados ***		33,192	52,976		86,168
7	Expedientes EVAS masivos ***		81,742	198,441	166	280,349
8	Sentencias judiciales **	711	11,636	167	10	12,524
9	Medios magnéticos - disquetes		74,559			74,559
10	Medios magnéticos - cintas, rollos, dvd, rollo microfilmación		31,917	1,111		33,028
11	Proceso de asesoría de cuenta y fiscalización de empleadores ***		854	56		910
12	Formularios de afiliación *			1,099,363	1,407,818	2,507,181
13	Daciones en pago ***			22	5	27
14	Cobro coactivo *				116	116
15	Cálculo actuarial ***		6,117	1,811	2,111	10,039
16	Situado fiscal *			2,627		
17	Formularios de autoliquidación sticker banco 99 *				1,296	1,296

Nota:

*La unidad de medida son registros

**La unidad de medida es por sentencia

***La unidad de medida son carpetas

Teniendo en cuenta la finalización de las competencias por parte del ISS en L, y que aún existen archivos e información por entregar, las dos entidades en forma conjunta han ejecutado mesas de trabajo, con el fin de identificar la información física asociada a series documentales en aras de establecer si las mismas deben reposar en el Fondo Acumulado¹²⁰, o si por el contrario deben ser objeto de entrega y recepción. Por esta razón se ha previsto documentar el plan de acción a efectos de determinar las series documentales pendientes de entrega, al igual que establecer las que pueden mantenerse en el fondo acumulado, previo acuerdo para su consulta y aquellas que deben ser entregadas por el Patrimonio Autónomo a Colpensiones.

En este sentido, el ISS en L. ha transferido al Patrimonio Autónomo creado mediante contrato fiduciario suscrito con FIDUAGRARIA la totalidad de los archivos físicos en su poder, tanto los del Fondo Acumulado propio, como aquellas series documentales relacionadas con el Régimen de Prima Media que estaban pendientes de entrega al cierre de la liquidación. En consecuencia, será a través de este Patrimonio Autónomo y conforme a las instrucciones que para este efecto impartió el liquidador, que se continúe el traspaso de los archivos que requiera Colpensiones.

Adicionalmente, con el fin de concretar el plan anterior, Colpensiones solicitó a la liquidadora del ISS, poder participar en el diseño de las instrucciones y anexos que se entregarán al Patrimonio Autónomo, para garantizar un proceso concertado desde el principio entre las partes.

¹²⁰Se entiende por fondo acumulado, el conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística, ni las mínimas condiciones de conservación y sin la posibilidad de ser fuente de información ni consulta. Acuerdo 02, del 2004, expedido por el Archivo General de la Nación.

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

Resulta pertinente informar al H. Corte Constitucional que durante el mes de marzo de 2015 no se recibieron informes de seguimiento por parte de los Entes de Control por medio de la Mesa Técnica.

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

En vista de los avances positivos de la Mesa Técnica, se reafirmó la metodología de trabajo acordada entre la Delegada del Ministerio Público y Colpensiones, continuando de esa manera con las reuniones semanales de los días jueves llevadas a cabo en las instalaciones de esa entidad. En dichas reuniones se cuenta con la presencia activa de algunas de las áreas de Colpensiones quienes por medio de ayuda de herramientas tecnológicas acceden a las aplicaciones de consulta permitiendo clarificar dudas y preguntas, brindando información inmediata a las consultas realizadas por el grupo de abogados y asesores de la Delegada. De la misma manera, se mantiene el protocolo de revisión y validación de las quejas en el propio expediente físico, las cuales una vez revisado por el grupo de la Mesa Técnica son dirigidas a las áreas competentes; dando lugar a que sea más certera la asignación al área correspondiente según la información obtenida en el revisión del expediente para así lograr disminuir lo el tiempo de respuesta a las peticiones elevadas por los ciudadanos.

Durante este mes se realizó reunión con la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá la cual tuvo como finalidad hacer entrega de Actos Administrativos y comunicaciones que resolvieron de fondo las solicitudes de los ciudadanos; así mismo, se recibieron nuevas quejas como parte de la gestión integral que realiza la Mesa Técnica con los entes de control.

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

Frente al consolidado general de la base de datos de la Mesa Técnica se puede observar que a la fecha han ingresado un total de 15.017 requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 12.836 de ellos, es decir, el 86%. 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	13.216	88,01	11.236	85,02	1.980	14,98
Defensoría Del Pueblo	920	6,13	868	94,35	52	5,65
Procuraduría Primera Distrital	367	2,44	324	88,28	43	11,72
Procuraduría Barranquilla	171	1,14	158	92,40	13	7,60
Procuraduría Medellín	145	0,97	115	79,31	30	20,69

Mesa Técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	Resueltos %	Pendientes	Pendientes %
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,85	107	84,25	20	15,75
Procuraduría Otras Regionales	67	0,45	24	35,82	43	64,18
Personería De Bogotá	4	0,03	4	100	0	0
Total General	15.017		12.836		2.181	

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 el siguiente cuadro. (Ver Capítulo 11.2 – Cuadro 2)

Capítulo 11.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento

Tema del requerimiento	Total
Cumplimiento a sentencia judicial	1.261
Pensión de vejez	222
Reliquidación pensión	104
Pensión de sobrevivientes	94
Incrementos pensionales	87
Trámite de recursos	78
Corrección de historia laboral	78
Tutela sin especificar	53
Inclusión en nómina	42
Retroactivo	37
Pensión de invalidez	25
Indemnización sustitutiva	12
Pago de mesadas	12
Sustitución pensional	11
Solicitud de copias	10
Auxilio funerario	8
Intereses moratorios	8
Traslado de régimen pensional	6
Pago único a herederos	6
Cálculo actuarial	6
Devolución de aportes	4
Incapacidades	3
Pagos en salud	3
Cobro coactivo	3
Bono pensional	2
Afiliación	2

Tema del requerimiento	Total
Pensión de vejez alto riesgo	2
Pensión especial de vejez	2
Total	2.181

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

En lo corrido del mes de marzo de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 449 nuevos requerimientos, de los cuales 79 fueron resueltos en el mismo mes.

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 85.02% equivalente a 11.236 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 92,4% 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 79.31% referente a 115 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 88.28% la cual representa 324 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 84,25% representado en 107 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 94,35% equivalente a 868 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

El presente 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 31 de marzo de 2015, incluyendo los resultados de los meses de enero y febrero del presente.

Este reporte presenta de manera unificada los indicadores la forma acumulada y mensual de los indicadores: (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados y (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. Ello dado que así se precisan la cantidad de indicadores, pues actualmente se avanza en la mensualización de los mismos, lo que a la postre llevará a tener una batería de indicadores cada vez más significativa.

Así entonces, la Estrategia de seguimiento, conformada por cinco objetos de seguimiento, tiene disponible a 31 de marzo de 2015, 19 indicadores de la siguiente manera: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; dos de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Por su parte, tal como ha sido expuesto en los informes previos y de acuerdo con lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 (Pág. 3), los resultados de los indicadores son expuestos y analizados por objeto de seguimiento. En este reporte se incluyen los resultados del primer trimestre de 2015 –enero, febrero y marzo-, sea acumulado o mensual, según sea el caso, incluyendo las desagregaciones respectivas. Es importante decir 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. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento, viene siendo analizado a partir de siete 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, el cual cuenta con un cálculo acumulado y otro mensual; 6) (%) Actos administrativos de reconocimiento incluidos en la nómina mensualmente; y 7) (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

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, progresivo y sostenible.

En efecto, en la historia de la operación hasta el 31 de marzo de 2015, Colpensiones ha recibido 1.216.264 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 1.084.847 solicitudes que corresponden al 89,2% de todo lo recibido, y tiene por atender 131.417 solicitudes, de las cuales 65.401 se encuentra en término y 66.016 vencidas. En este sentido, descontando las solicitudes pendientes y que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, Colpensiones alcanza un nivel de cumplimiento del 94,26%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas, el 10,8% se encuentran pendientes de decisión a 31 de marzo de 2015, y de éstas, el 5,4% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a cálculos anteriores, por ejemplo en el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas se presentan un incremento de 0,86 puntos porcentuales en el último mes y de 27 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 0,66 puntos porcentuales en marzo y de 0,99 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 31 de marzo de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,12% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento, y ha incluido en la nómina el 99,2% 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 921.092 actos administrativos de prestaciones económicas que representan el 99,12%, lo cual se traduce en incremento de 0,19 puntos porcentuales en el último mes y de 21,7 puntos desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado de la desagregación de dicho indicador a 31 de marzo de 2015 por entrada: ISS y Colpensiones, arroja que el 98,76% de los actos administrativos proferidos en respuesta a solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones ha sido efectivamente notificado, así como el 99,94% de los actos administrativos con los cuales se dio respuesta a las solicitudes de la repesa del ISS. Sin embargo, a 31 de marzo de 2015 con este 99,94% se asume que la totalidad de los actos administrativos relacionados con la repesa ISS han sido notificados, dado que los 172 casos faltantes fueron reprocesados y su contabilidad se registra en la entrada de Colpensiones.

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. El resultado del indicador arroja que en promedio el 83,4% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna. Es necesario mencionar, que en la medición del mes de marzo se aprecia un incremento del indicador de 9,76 puntos porcentuales con respecto al mes anterior.

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 99,2% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina, han ingresado oportunamente. Es decir que de las 251.438 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y febrero de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 249.485 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 962.387 actos administrativos proferidos a 31 de marzo de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 511.757 conceden la prestación. No obstante, si se excluyen los recursos y se contabilizan solamente los casos que se resuelven de solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones (456.936) se puede observar que el reconocimiento es del 65%¹²¹.

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que en toda la operación, se han decidido 237.030 recursos de los cuales 86.224 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 36,38%¹²². Ello significa que el 8,9% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido estable durante las últimas seis mediciones del indicador.

¹²¹ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

¹²² El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

Todo lo anterior muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar el proceso de notificación e ingreso a nómina como parte del cumplimiento. Ello ha requerido del compromiso institucional para optimizar los procesos, a partir de la generación de capacidades a nivel directivo y operativo, y del mejoramiento de los procedimientos técnicos y tecnológicos internos.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para el primer trimestre de 2015, 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.¹²³

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	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.013.725	1.049.338	1.084.847
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.164.824	1.187.973	1.216.264
Cálculo (%)	87,03%	88,33%	89,20%

¹²³ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	666.717	702.330	737.839
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	817.816	840.965	869.256
Cálculo (%)	81,52%	83,51%	84,88%

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 Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.013.725	1.049.338	1.084.847
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.094.378	1.121.097	1.150.863
Cálculo (%)	92,63%	93,60%	94,26%

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 Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	895.433	929.240	962.387
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.013.725	1.049.338	1.084.847
Cálculo (%)	88,33%	88,55%	88,71%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	610.593	644.400	677.547
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	666.717	702.330	737.839
Cálculo (%)	91,58%	91,75%	91,83%

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 derecho¹²⁴.

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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

¹²⁴ 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 Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	477.982	494.188	511.757
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	895.433	929.240	962.387
Cálculo (%)	53,38%	53,18%	53,18%

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	341.524	357.730	375.299
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	610.593	644.400	677.547
Cálculo (%)	55,93%	55,51%	55,39%

Anexo 1 - Tabla No. 12
(%) Actos administrativos proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	7.039	12.622	12.977
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	13.812	22.847	21.023
Cálculo (%)	51,0%	55,25%	61,73%

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 fallas¹²⁵.

Anexo 1 - Tabla No. 13

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos notificadas.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos preferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	862.382	885.851	921.092
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos*.	873.671	895.433	929.240
Cálculo (%)	98,71%	98,93%	99,12%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

**(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas
Desagregación por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Represa ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	284.531	284.703	284.668
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones preferidos. (Represa ISS).	284.840	284.840	284.840
Cálculo (%)	99,89%	99,95%	99,94%

¹²⁵ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos preferidos (Variable 2).

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	577.851	601.148	636.424
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	588.831	610.593	644.400
Cálculo (%)	98,14%	98,45%	98,76%

Anexo 1 - Tabla No. 16
(%) Actos administrativos notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	27.800	16.713	29.264
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	32.951	21.762	33.807
Cálculo (%)	84,37%	76,80%	86,56%

*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 económica¹²⁶.

¹²⁶Para 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.

Anexo 1 - Tabla No. 17

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 18

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

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	17.065	10.148	16.163
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	17.080	10.164	16.185
Cálculo (%)	99,91%	99,84%	99,86%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 7. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos sobre reconocimiento de prestaciones que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

Anexo 1 - Tabla No. 19

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ 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. 20

(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	77.442	81.302	86.224
VARIABLE 2: Recursos decididos.	212.708	224.245	237.030
Cálculo (%)	36,41%	36,26%	36,38%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El análisis del cumplimiento de sentencias judiciales a cargo Colpensiones, es realizado con base en cinco indicadores que tratan 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.

De esta manera, a 31 de marzo de 2015, se encuentra que el indicador de alistamiento de sentencias mejoró 1,6 puntos porcentuales con respecto a febrero, llegando a 80,32%; lo anterior indica un desempeño positivo permanente sobre el alistamiento de sentencias. Frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se evidencia una variación positiva de 1,9 puntos porcentuales entre febrero y marzo del presente, el resultado del indicador es 73,39%, lo cual muestra el mejoramiento sostenido del desempeño frente a los periodos previos.

En la misma línea, 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 evidencia que para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada, que en el caso de alistamiento se ubica en 100% desde el mes pasado, es el más destacado; para el caso de los actos administrativos de sentencias proferidos a 31 de marzo se ubica en 97,76%.

Así mismo, sobre la segunda entrada, sentencias contra Colpensiones, presenta para los dos indicadores un comportamiento sostenido. En el primer caso -(%) alistamiento de sentencias- tuvo una leve disminución de 0,20 puntos porcentuales entre febrero y marzo, pues pasó de 98,76% a 98,56%; en el segundo caso -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, se pasó de 57,60% a 60,71% en el mismo periodo, es decir una variación positiva de 3,1 puntos porcentuales.

Sobre la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias se encuentra que para los indicadores analizados ocurre un comportamiento positivo; el alistamiento de sentencias pasó de 75.13% a 77.56% entre febrero y marzo de 2015; para el caso de los actos administrativos de sentencias proferidos tuvo una variación positiva de 1,7 puntos porcentuales en el mismo periodo, lo que significa que llegó a 71.14%. Por su parte, con respecto a la entrada de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se presenta una variación positiva de 1 punto porcentual entre febrero y marzo de 2015 con respecto al alistamiento de sentencias, llegando a 44,94%; para el mismo periodo con respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación positiva de 4,9 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado en 91,79%.

Continuando con el análisis del proceso de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- se ubicó a 31 de marzo de 2015 en

96,17%¹²⁷, lo que significa un mejoramiento de 1,73 puntos porcentuales entre febrero y marzo. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹²⁸–, a 31 de marzo del presente han sido incluidos el 99,81% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, en ese sentido, se mantiene el desempeño reportado en los meses previos.

Finalmente, sobre las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia que el tercer cálculo correspondiente al mes de marzo de 2015 disminuye 0,4 puntos porcentuales frente a febrero, llegando a 9,03%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes de marzo, 9 cumplieron parcialmente la sentencia.

Ahora bien, los resultados presentados demuestran que el proceso de cumplimiento de sentencias -que incluye su notificación e inclusión en nómina- continúa una marcada tendencia favorable. Desde luego, la entidad continuará empleando estrategias y mecanismos de trabajo que permitan mejorar el desempeño al respecto, siendo el énfasis el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para el primer trimestre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹²⁹.

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.

¹²⁷ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 29.

¹²⁸ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹²⁹ Algunas de las cifras de las variables presentadas en las diferentes desagregaciones pudieron haber sido ajustadas levemente con respecto a los meses reportados anteriormente; ello dado que al ser revisada la pretensión de la sentencia identificada que se había clasificado en alguna de las entradas previstas, se encuentra que corresponde a otro ítem, por lo cual es preciso reclasificarla.

Anexo 1 - Tabla No. 21

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.			Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	72.265	74.513	78.374
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	95.156	94.718	97.581
Cálculo (%)	75,94%	78,67%	80,32%

Anexo 1 - Tabla No. 23

**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.176	11.185	11.184
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.178	11.185	11.184
Cálculo (%)	99,98%	100%	100%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	23.753	24.833	26.593
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	28.169	25.144	26.982
Cálculo (%)	84,32%	98,76%	98,56%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	30.445	30.937	33.041
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	38.360	41.179	42.603
Cálculo (%)	79,37%	75,13%	77,56%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	6.891	7.558	7.556
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	17.449	17.210	16.812
Cálculo (%)	39,49%	43,92%	44,94%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 1 - Tabla No. 24

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}}\right) \times 100$	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. 25

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	47.965	53.270	57.520
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	72.265	74.513	78.374
Cálculo (%)	66,37%	71,49%	73,39%

Anexo 1 - Tabla No. 26

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.860	10.917	10.933
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.176	11.185	11.184
Cálculo (%)	97,17%	97,60%	97,76%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.199	14.305	16.144
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	23.753	24.833	26.593
Cálculo (%)	51,36%	57,60%	60,71%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	18.497	21.484	23.507
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	30.445	30.937	33.041
Cálculo (%)	60,76%	69,44%	71,14%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.409	6.564	6.936
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	6.891	7.558	7.556
Cálculo (%)	93,01%	86,85%	91,79%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.¹³⁰

Anexo 1 - Tabla No. 27

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 28

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	41.162	45.299	51.229
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	43.899	47.965	53.270
Cálculo (%)	93,77%	94,44%	96,17%

* Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

¹³⁰ 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. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.740	10.803	10.917
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.777	10.860	10.917
Cálculo (%)	99,66%	99,48%	100,00%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	9.781	11.053	13.282
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	10.907	12.199	14.305
Cálculo (%)	89,68%	90,61%	92,85%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	14.444	17.102	20.506
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	15.989	18.497	21.484
Cálculo (%)	90,34%	92,46%	95,45%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.197	6.341	6.524
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	6.226	6.409	6.564
Cálculo (%)	99,53%	98,94%	99,39%

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.¹³¹

¹³¹ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 30

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	(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. 31

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	42.520	46.343	51.420
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	42.582	46.443	51.517
Cálculo (%)	99,85%	99,78%	99,81%

*Dato correspondiente al mes anterior al del reporte.

Anexo 1 - Tabla No. 32

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.269	10.347	10.376
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.275	10.359	10.387
Cálculo (%)	99,94%	99,88%	99,89%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.396	11.555	13.514

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	10.417	11.582	13.540
Cálculo (%)	99,80%	99,77%	99,81%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	15.669	18.106	21.041
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	15.701	18.152	21.088
Cálculo (%)	99,80%	99,75%	99,78%
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.	6.186	6.335	6.489
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	6.189	6.350	6.502
Cálculo (%)	99,95%	99,76%	99,80%

Indicador No. 5: (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, con respecto al total de sentencias cumplidas en el mes. Este indicador es importante porque permite conocer el cumplimiento de Colpensiones, la manera en que se controlan las situaciones que afectan el normal funcionamiento del proceso y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas.

Anexo 1 - Tabla No. 33

Metadatos clave del indicador (%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 34
(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	390	499	386
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	4.196	5.262	4.276
Cálculo (%)	9,29%	9,48%	9,03%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Colpensiones, frente a la respuesta efectiva a las tutelas interpuestas notificadas, muestra una tendencia positiva al comparar los resultados de febrero y marzo de 2015. El porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No.1- obtenido a 31 de marzo de 2015, mejoró en 0,54 puntos porcentuales con respecto a febrero, llegando a 90,39%.

En esta línea, 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 evidencian avances significativos en todos los grupos¹³². El avance de tal universo es del 95,39%, es decir que mejoró en 2,3 puntos porcentuales con respecto a febrero y de 3,28 puntos frente a enero; con excepción del grupo 4 (93,69%) y en proceso de clasificación (91,62%), el resto de grupos se ubican por encima de 99% .

Por su parte, la desagregación efectuada desde octubre 2014 que incluye los trámites de tutela con hecho superado, así como los trámites cerrados –siguiente indicador-, radicados entre octubre, noviembre y diciembre, consistente en clasificarlos según estén o no protegidos (ver Tablas No. 38 y 42), sigue siendo un asunto de monitoreo. Lo anterior muestra que los trámites con hechos superados llega a 31 de marzo del presente a un nivel de cumplimiento del 86%, es decir una evolución de 3 puntos porcentuales con respecto a lo reportado a 28 de febrero. De lo anterior, han sido cumplidos un 85,24% con protección y un 86,71% sin protección.

El segundo indicador, referido al trámite de tutela con hecho superado cerrado en el sistema de gestión Bizagi, muestra que a 31 de marzo de 2015 su resultado es de 74,93%; ello significa una variación negativa de 3,2 puntos porcentuales con respecto a febrero. Sin embargo, el cierre de este tipo de trámites según los grupos prioritarios establecidos indica un resultado del 78,69%, prácticamente igual al logrado a febrero; con excepción de los trámites que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 41), el resultado muestra que el cierre de trámites se ubica por encima del 83%.

De esta forma, la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones continúa una tendencia positiva. Al enfrentar el cálculo de septiembre de 2013 y marzo de 2015, sobre trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 70,86 puntos porcentuales; por su parte, con respecto al cierre de trámites en el mismo periodo la variación, también positiva, es 10,48 puntos. Aunque la entidad debe tomar las medidas precisas para lograr el cierre del trámite en el sistema de gestión Bizagi, los resultados agregados y desagregados siguen evidenciando una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas notificadas. Así entonces, Colpensiones persiste en el desarrollo de estrategias y 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.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para el primer trimestre de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones

¹³² 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.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 35

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 36

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	162.772	170.550	177.317
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	183.257	189.819	196.179
Cálculo (%)	88,82%	89,85%	90,39%

Anexo 1 - Tabla No. 37

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014. Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	153.873	155.493	159.360
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	167.066	167.066	167.066
Cálculo (%)	92,10%	93,07%	95,39%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	46.553	46.721	47.132
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	47.314	47.314	47.314
Cálculo (%)	98,39%	98,75%	99,62%
Grupo1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	15.616	15.679	15.797
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.916	15.916	15.916
Cálculo (%)	98,12%	98,51%	99,25%
Grupo2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.592	3.612	3.639
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	98,68%	99,23%	99,97%
Grupo3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.067	5.079	5.108
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	98,96%	99,20%	99,77%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	25.364	25.608	26.190
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	27.955	27.955	27.955
Cálculo (%)	90,73%	91,60%	93,69%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	57.681	58.794	61.494
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	67.121	67.121	67.121
Cálculo (%)	85,94%	87,59%	91,62%

Anexo 1 - Tabla No. 38

(%) Trámites de tutelas con hecho superado de los trámites identificados entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre de 2014. Desagregación por protección

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15*
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	8.447	10.065	10.436
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Desde el 1 de octubre de 2014)	12.121	12.121	12.121
Cálculo (%)	69,69%	83,04%	86,10%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	2.715	4.094	4.309
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. Con protección (Desde el 1 de octubre de 2014).	3.247	4.986	5.055
Cálculo (%)	83,62%	82,11%	85,24%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.732	5.971	6.127
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. Sin protección. (Desde el 1 de octubre de 2014)	8.874	7.135	7.066
Cálculo (%)	64,59%	83,69%	86,71%

*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 a la obtención del 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. 39

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 40
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15*	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	122.837	127.197	127.800
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.	162.772	162.772	170.550
Cálculo (%)	75,47%	78,14%	74,93%

*El reporte 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.

Anexo 1 - Tabla No. 41
(%) 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 Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de septiembre 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	120.469	121.109	122.361
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	153.873	153.873	155.493
Cálculo (%)	78,29%	78,71%	78,69%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	38.627	38.751	38.915
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	46.553	46.553	46.721
Cálculo (%)	82,97%	83,24%	83,29%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.339	13.370	13.437
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.616	15.616	15.679
Cálculo (%)	85,42%	85,62%	85,70%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.074	3.081	3.101
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.592	3.592	3.612
Cálculo (%)	85,58%	85,77%	85,85%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.439	4.450	4.469
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.067	5.067	5.079
Cálculo (%)	87,61%	87,82%	87,99%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	21.294	21.405	21.629
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	25.364	25.364	25.608
Cálculo (%)	83,95%	84,39%	84,46%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	39.696	40.052	40.810
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	57.681	57.681	58.794
Cálculo (%)	68,82%	69,44%	69,41%

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) 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 Ene-15	Acumulado a Feb-15*	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.368	2.947	3.666
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados a partir del 1 de octubre de 2014)	8.447	8.447	10.065
Cálculo (%)	28,03%	34,89%	36,42%
Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	969	1.213	1.752
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Con protección. (De los trámites identificados a partir del 1 de octubre de 2014).	2.715	2.715	4.146
Cálculo (%)	35,69%	44,68%	42,26%
No Protegido			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	1.399	1.734	1.914
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. Sin protección. (De los trámites identificados a partir del 1 de octubre de 2014).	5.732	5.732	5.919
Cálculo (%)	24,41%	30,25%	32,34%

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.

Los resultados de los indicadores mencionados develan 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 31 de marzo de 2015, Colpensiones ha recibido por múltiples fuentes¹³³ 1.961.026 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han logrado tramitar 1.903.192 que corresponde al 97,05%¹³⁴, quedando por atender 57.834 solicitudes, 4.341 menos de las pendientes al corte del mes anterior.

Así las cosas, se aprecia un leve incremento en el último mes 0,29 puntos porcentuales en la corrección de historias laborales, e incluso un incremento de 1,6 puntos porcentuales frente al primer cálculo (marzo de 2014). Sin embargo, en términos generales el comportamiento es relativamente constante en la historia de la medición.

Vale precisar que 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 1.074.707 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.044.801 que representan el 97,2%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, 80.840 corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, aproximadamente el 40%, de los cuales a 31 de marzo de 2015 Colpensiones ha resuelto el 97,1%.

Sin embargo, 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 31 de marzo de 2015 se han recibido por estas tres entradas 105.479 solicitudes de corrección y se han atendido 100.122, que corresponden al 94,9%.

Por otra parte, con respecto a la calidad en la atención de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, a 31 de marzo de 2015, el indicador arroja que el 9,5% de lo atendido hasta el 28 de febrero de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha

¹³³ 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.

¹³⁴ Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

requerido de un reproceso manual. Tal indicador devela que ha dicha fecha Colpensiones, había atendido 745.247 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 31 de marzo de 2015 se han radicado 71.046 nuevas solicitudes, posiblemente por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 90,5% de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos en toda la historia de la operación, se han atendido satisfactoriamente.

Ahora, frente 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 79,1% 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 3,5 puntos porcentuales con respecto a la medición anterior, y de 28,6 puntos en lo corrido de los últimos seis meses. La entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada en el último año (de marzo de 2014 a marzo de 2015), muestra un desempeño notable de Colpensiones en materia de corrección de historia laboral. Ello se ha fundamentado en el desarrollo de una cuidadosa gestión que ha requerido de la redefinición periódica de las prioridades de la entidad, así como del refuerzo de los recursos técnicos y tecnológicos para poder atender todos los frentes con la mayor eficacia.

A continuación se 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. 43
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 44
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.827.766	1.854.871	1.903.192
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.877.039	1.917.046	1.961.026
Cálculo (%)	97,37%	96,76%	97,05%

Anexo 1 - Tabla No. 45
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-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.	340.788	349.579	380.488
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	356.769	383.093	408.727
Cálculo (%)	95,52%	91,25%	93,09%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	440.789	440.994	441.074
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	442.599	442.741	442.741
Cálculo (%)	99,59%	99,61%	99,62%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	729.961	745.247	758.269
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	756.299	766.950	780.840
Cálculo (%)	96,52%	97,17%	97,11%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	46.015	47.508	48.859
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	49.281	50.784	52.340
Cálculo (%)	93,37%	93,55%	93,35%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	28.152	29.015	31.219
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	28.163	29.025	31.257
Cálculo (%)	99,96%	99,97%	99,88%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	18.822	19.289	20.044
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	20.689	21.214	21.882
Cálculo (%)	90,98%	90,93%	91,60%

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 respuesta¹³⁵

¹³⁵ 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. 46

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	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 47

(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	6.950	10.557	8.428
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	12.252	13.967	10.651
Cálculo (%)	56,7%	75,6%	79,1%

*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 ciudadanos¹³⁶. 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 calidad¹³⁷.

¹³⁶ 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.

¹³⁷ Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi.

Anexo 1 - Tabla No. 48
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	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	

Anexo 2 - Tabla No. 49
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	63.938	67.431	71.046
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	714.239	729.961	745.247
Cálculo (%)	8,95%	9,24%	9,53%

*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 dos indicadores: 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual; y 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela en términos generales un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1.139.904 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 28 de febrero de 2015, 1.111.901 se encuentran resueltas a 31 de marzo de 2015, es decir el 97,54%. Este resultado devela una variación positiva en el último mes de 0,36 puntos porcentuales, y de 12,33 puntos con respecto al primer cálculo del indicador (noviembre de 2013).

Con respecto al cálculo mensual, el indicador arroja que solo en el mes de febrero de 2015, Colpensiones recibió 39.925 PQRS de las cuales logró atender entre febrero y marzo de 2015 el 83,76%, es decir 33.442. Si bien es cierto que la entidad logró atender 3.238 PQRS más frente a la medición anterior, también es cierto que la radicación en el mes de febrero superó a la de enero en 4.959 casos. No obstante, el último resultado sigue siendo superior al del primer cálculo (abril de 2014), en 3,66 puntos porcentuales.

Finalmente, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 60.77% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de marzo de 2015 estaban dentro de los términos legales establecidos, es decir que el 39.23% de lo atendido se encontraba vencido. De este modo se observa un incremento de 0,81 puntos porcentuales con respecto al último cálculo, producto de la disminución en las PQRS represadas gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014. En efecto, en noviembre de 2013 el saldo por atender era de 79.682, mientras que a 31 de marzo de 2015 este saldo ha disminuido a 42.879 PQRS, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con igual prioridad. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

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 Colpensiones¹³⁸ con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS¹³⁹.

Anexo 1 - Tabla No. 50

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. 51

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.028.114	1.069.002	1.111.901
VARIABLE 2: PQRS recibidas.	1.065.014	1.099.979	1.139.904
Cálculo (%)	96,54%	97,18%	97,54%

¹³⁸ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹³⁹ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Anexo 1 - Tabla No. 52

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	26.022	30.204	33.442
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	31.228	34.966	39.925
Cálculo (%)	83,33%	86,38%	83,76%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 53

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 54

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	ene-15	feb-15	mar-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	23.076	26.532	26.018
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	35.683	44.243	42.811
Cálculo (%)	64,7%	59,97%	60,77%

Anexo 2. Invitación encuentro Gerencia Defensa Judicial Colpensiones Bogotá



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Bogotá D.C., Marzo 30 de 2015

Doctor
Víctor Manuel Ortiz Joya
Procurador Judicial II
Delegada para Asuntos del Trabajo y Seguridad Social
Procuraduría General de la Nación
Bogotá D.C.


Asunto: Invitación encuentro Gerencia Defensa Judicial Colpensiones Bogotá

Como es de su conocimiento la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones viene haciendo un seguimiento a la gestión de los profesionales master y abogados externos que ejercen la defensa judicial en cada una de las ocho regionales del país, de acuerdo con lo anterior se estableció que la próxima reunión de seguimiento se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá los días 27 de abril, Primer Foro de Historia Laboral 2015; 28 de abril, Seguimiento Defensa Judicial a Nivel Nacional y 29 de abril, Reunión de Capacitación y Seguimiento de Abogados Externos

Para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, es importante contar con la participación de la Procuraduría General de la Nación, por lo que hacemos extensiva esta invitación a su despacho con el fin de contar con su presencia en cualquiera de los días programados.

Quedamos a la espera de su confirmación al correo electrónico mcortegag@colpensiones.gov.co, o a los teléfonos 2170100 extensión 1688.

Cordial saludo,


HAYDEE CUERVO TORRES
Gerente Nacional de Defensa Judicial

Su futuro lo construimos entre los dos

Su futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09