



**VIGÉSIMO SEGUNDO 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**

Mayo 2015

Contenido

1. Introducción	6
2. Metas y avances en reconocimiento de pensiones y corrección de historias laborales.....	9
2.1. Estado de las solicitudes de reconocimiento	9
2.2. Estado, metas y avances de las solicitudes de reconocimiento recibidas por Colpensiones	11
2.2.1. Evolución mensual de la atención a las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad radicadas ante Colpensiones.....	11
2.2.2. Evolución mensual de la atención de las reliquidaciones y los recursos administrativos radicados ante Colpensiones.....	16
2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver.....	20
2.3. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la repesa del ISS con respuesta parcial	28
2.4. Evolución modelo de reconocimiento	29
2.4.1. Ajuste Modelo	32
2.5. Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral	33
2.5.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral	34
2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos	36
2.5.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral	38
3. Estrategias de Colpensiones para responder al atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones y la congestión heredada del ISS.....	39
3.1. Infraestructura tecnológica	39
3.2. Infraestructura física	39
3.3. Recurso humano.....	39
3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico	46
3.3.2. Capacitaciones de trabajadores en áreas asociadas al cumplimiento de metas	47
3.3.3. Novedades relacionadas con el recurso humano vinculado a la línea de decisión - Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.....	48
3.4. Reorganización institucional de Colpensiones	52
4. Cumplimiento de acciones de tutela.....	55
4.1. Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas.....	56

4.2.	Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014.....	58
4.3.	Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta.....	61
4.4.	Notificación de los actos administrativos que dan cumplimiento a las tutelas de reconocimiento de una prestación económica.....	61
4.5.	Respuesta parcial a tutelas por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias.....	62
4.5.1.	Avance plan de acción.....	63
5.	Cumplimiento de fallos judiciales.....	65
5.1.	Estado de las cosas a partir de los datos.....	65
5.2.	“(I) Identificación de fallos condenatorios”	66
5.3.	“(II) Alistamiento del fallo para su cumplimiento”	68
5.3.1.	Reporte de avance del plan de acción planteado en el IP20 para superar las barreras. 70	
5.4.	“(III) Cumplimiento de fallos alistados”.....	70
5.4.1.	Avances en otras actividades de gestión para el cumplimiento de sentencias judiciales 71	
5.4.2.	Plan de Acción	72
5.4.3.	Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen	72
5.4.4.	Avance de cumplimiento de sentencias por grupos	73
6.	Otros trámites, peticiones o reclamos	75
6.1.	Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	75
6.1.1.	Identificación y avances en la contestación de PQRS	75
6.1.2.	Resultados del Plan Operativo	81
6.2.	Calificaciones de pérdida de capacidad laboral	87
6.2.1.	Gestión de citas médicas durante el mes de Abril de 2015	87
6.2.2.	Gestión de emisión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral (Dictámenes)	88
6.2.3.	Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez	89
6.2.4.	Prestaciones económicas por incapacidades médicas temporales	90
6.3.	Inclusión en nómina y pago efectivo.....	93
6.3.1.	Reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	93

6.3.2	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	94
6.3.3	Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo	99
6.3.4	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto	100
6.4.	Subsidio a la cotización.....	103
6.5.	Traslado de aportes de los afiliados	105
6.5.1.	Actualización historia laboral traslados (Devolución ingresos –AFP).....	105
6.5.2.	Cargue aportes no vinculados	107
6.6.	Revocatorias directas pendientes de decidir	107
6.7.	Enfermedades catastróficas o de alto costo	108
7.	Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones.....	109
7.1.	Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos	109
7.2.	Plan de Acción y resultados.....	112
7.2.1.	Estrategias de contactabilidad del ciudadano.....	112
7.2.2.	Notificación personal y por aviso	114
7.3.	Notificación de actos administrativos de respuesta de fondo a solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial.....	114
7.4.	Plan de acción para reportar notificaciones de tutelas y sentencias judiciales	115
8.	Atención al ciudadano	117
8.1.	Atención general en PAC.....	117
8.1.1.	Segmentación por tipo de atención	117
8.1.2.	Atención prioritaria – tiempos de atención	118
8.1.3.	Casos críticos e iniciativas de mejora	121
8.2.	Canales alternos de atención al ciudadano.....	123
8.2.1.	Contact Center - Encuesta de satisfacción y calidad basado en la norma internacional de calidad - COPC	123
8.2.2.	Portal RPM.....	124
8.3.	Estrategias para mejorar la atención al ciudadano	126
8.3.1.	Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral.....	126
8.3.2.	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	127

9. Indicadores.....	129
9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de abril de 2015.....	129
10. Evolución de la entrega de expedientes por parte del ISS.....	131
10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros.....	131
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.....	131
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).....	132
10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes.....	133
10.5. Otras series documentales.....	133
11. Atención a las observaciones presentadas por los entes de control.....	136
11.1 Funcionamiento de las Mesas Técnicas de trabajo y seguimiento conformadas por Colpensiones.....	136
11.2 Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.....	136
11.3. Gestión de la Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento en el periodo reportado respecto al trámite de requerimientos (Abril de 2015).....	138
11.3.1 Avances Mesas Técnicas de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación.....	138
11.3.2 Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo.....	139
Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento.....	140
Anexo 2. Respuesta a los oficios 54416 del 9 de abril de 2015, 2393 y 2383 del 15 de abril de 2015 y 2672 del 20 de abril de 2015.....	177
Anexo 3. Oficio invitación foro historia laboral – Colpensiones.....	280

**VIGÉSIMO SEGUNDO 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

A continuación se presenta el informe que consolida el avance de Colpensiones al mes de abril de 2015, aquí se podrá observar cómo progresivamente se está cumpliendo la meta de superar la falla estructural del régimen de prima media, para ello se mantiene un buen ritmo y no hay señas de retrocesos que pongan en riesgo los objetivos trazados.

En ese sentido, el mes de abril arrojó una producción de reconocimiento de prestaciones pensionales ascendió a 50.695 casos solucionados, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera: se cumplieron 3.836 tutelas (se deben sumar a este número las tutelas relacionadas con historia laboral, servicio al ciudadano para llegar a las 4.928 que se reportan como cumplidas en el capítulo de tutelas), un muy importante número de sentencias que corresponden a 5.261; se concentró esfuerzos en atender apelaciones para llegar a atender 10.973 (con este número de atención de ciudadanos se muestra un avance representativo: de los 61.000 recursos de apelación -interpuestos como subsidiarios al recurso de reposición reportados en el IP17-, se ha logrado un avance del 91%), y se hizo necesario atender 2.052 reprocesos y entes de control. Todas esas respuestas que recibieron los ciudadanos sin descuidar el trabajo de la atención de las peticiones que día a día se han presentado en la entidad, que fue de 28.571 peticiones resueltas.

Pero también se deben mencionar los casos pendientes. En este punto las noticias se consideran también altamente positivas para la administración del régimen de prima media, sobre todo si se comparan con el estado de cosas con el que inició el modelo de protección constitucional que la Sala Novena de Revisión, oportuna y útilmente impuso a Colpensiones. Respecto del total de casos vencidos pendientes de decisión, esto es 69.648, 54.875 casos presentan un vencimiento de 4 meses o menos (se han vencido en el 2015), y tan solo las restantes 14.773 solicitudes presentan más de 4 meses de vencimiento. Si se analiza ésta última cifra frente a los 1.240.614 casos radicados en la entidad, tan solo el 1.2% del total de solicitudes de reconocimiento tienen vencimientos superiores a 4 meses (y se destaca que solamente restan 996 casos pendientes del 2012 y 2013 los cuales no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones expuestas en el capítulo 2.2, cuadro 12). Esto muestra que el panorama de poner al día el Régimen de Prima Media que impuesto por la H. Corte, con el fin de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, está en un punto muy próximo a cumplirse, y desde ya se puede anunciar que por primera vez en la historia reciente de Colombia la administradora del sistema público de pensiones no presentara retrasos no justificados tal como era habitual en la entidad que por esas razones fue liquidada.

Visto y demostrado el avance en materia de reconocimiento en términos generales, resulta necesario detenerse a analizar el tema que llama la atención ahora: el cumplimiento de sentencias

judiciales. Como se dijo antes, en el mes de abril se cumplieron 5.261¹ sentencias, uno de los números más importantes de cumplimiento de órdenes judiciales. Como esta materia tiene una repesa de sentencias del ISS que, como se ha dicho en varias oportunidades, no se entregó inventariada la entidad siguiendo las instrucciones dictadas por la Corte las ha clasificado en los criterios de vulnerabilidad del Auto 110 de 2013, dando también prioridad a las que tienen una tutela de por medio y a las que tienen un proceso ejecutivo con el fin de proteger el patrimonio público y disminuir la judicialización (ver datos desagregados así en el Capítulo 2.4. – Cuadro 2.). Con este aporte al cumplimiento de las órdenes judiciales, el porcentaje de las sentencias cumplidas sobre las que se han entregado alistadas² es de un 74%, al terminar el mes de abril de 2015. Colpensiones ha cumplido a 61.628 ciudadanos que esperaban el cumplimiento de una sentencia, del inventario que hoy tiene de 95 mil. El saldo que resta y que materialmente se pueda cumplir, será un trabajo que está proyectado terminar, según el modelo de producción, en el segundo semestre de este año.

Por el lado del cumplimiento de las tutelas, se debe mencionar que el mes de abril es uno de los meses atípicos del año (por la vacancia conocida como semana santa) lo que condujo a una reducción en el ingreso de tutelas frente los meses precedentes. Por la misma razón y debido a la decisión gerencial de aprovechar esa disminución de ingresos para dedicar esfuerzos operativos a realizar unas contingencias de lectura individualizada de tutelas con el fin de establecer líneas de acción, presentar acciones de mejora en este proceso y preparar un nuevo modelo operativo, también la producción se contrajo frente a los meses precedentes, sin que ello haya afectado el ritmo progresivo y constante de avance, toda vez que el avance de en el cumplimiento de tutelas se mantiene en un 90%, y si se suman las que están gestionadas en un 95,08%.

Punto a destacar, y aunque no es parte de las actividades realizadas en el mes de corte (abril de 2015), es que luego de realizar un agudo análisis de los resultados obtenidos hasta el momento que muestran que la entidad con la capacidad instalada llegó a un punto de producción constante y que esa constante debe superarse para alcanzar las metas propuestas de llegar al 100% en el transcurso de los próximos meses, se requiere un esfuerzo adicional. Así entonces la Junta Directiva, luego de evaluar en dos sesiones, autorizó a la entidad para realizar los traslados presupuestales correspondientes para incrementar la planta misional en 420 trabajadores y a la par de ello, autorizó iniciar las gestiones para tramitar una planta temporal de trabajadores ante el Gobierno Nacional. Todo lo anterior acompasado con el proceso de reorganización institucional que es la medida de fondo, y que ya está en construcción, y que será la fórmula para tener una entidad ajustada a las necesidades de la administración del Régimen de Prima Media de Colombia tal como la H. Corte lo exhorto en el Auto 259 de 2014.

Como anexo independiente al informe habitual que se presenta a la H. Corte, se adjunta un oficio (ver Anexo 2) que Colpensiones dirigió a la Procuraduría General de la República el día 6 de mayo, donde se da respuesta a varios interrogantes que ese ente de control realizó sobre asuntos relacionados con reconocimiento, procesos judiciales y cumplimiento de sentencias. Este

¹ Incluyendo ejecutivos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

² El porcentaje de alistamiento también ha surtido un avance importante, como se puede ver en el Capítulo 5.1, se han alistado un total de 83.594 sentencias de las 95.424 identificadas que corresponden a un avance en esta materia del 88%.

documento cobra importancia porque demuestra, entre otras cosas, el aporte que la entidad ha realizado a la Rama Judicial con el fin de no incrementar su congestión, se toma como referencia al ISS, su número actos administrativos expedidos frente al número de demandas que se le interponían, y se concluye que el trabajo de Colpensiones ha logrado que sus actos administrativos se demandan en proporciones mucho menores a las de la extinta administradora. Se reconoce ahí que todos los avances son resultado de un trabajo armónico de varias entidades del estado, pero se subraya que nada de lo que hoy existe y las perspectivas positivas que se tienen no habrían sido posibles sin la oportuna y contundente intervención constitucional en favor de los ciudadanos.

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 ISS³.

Así las cosas, se informa a la H. Corte que desde octubre de 2012 hasta el 30 de Abril de 2015, Colpensiones ha recibido 1.240.614 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS que fueron resueltas en su totalidad y 893.606 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.113.418, 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 766.410 del día a día. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1)

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

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Represa ISS	347.008	347.008	0	0
Día a día	893.606	766.410	57.548	69.648
Total	1.240.614	1.113.418	57.548	69.648

Adicional a las 1.113.418 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 146.058 trámites adicionales que corresponden a 47.793 tutelas de reconocimiento, 40.977 sentencias, 15.849 ajustes por calidad y 41.437 apelaciones para un total de 1.259.476 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, 310.152 corresponden a solicitudes pensionales, de las cuales se han resuelto 273.427 y quedan pendientes 36.725. Por su parte, se han radicado otras solicitudes prestacionales como auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas que ascienden a 231.900, de las cuales se han resuelto 198.358 y quedan pendientes 33.542. Y por último se observa que adicionalmente se han

³ Es importante precisar que las cifras totales de las decisiones de prestaciones económicas que Colpensiones ha proferido desde su entrada en operación, tanto de la represa ISS como de día a día, se pueden consultar en el Anexo 1 Resultados de Indicadores, del presente informe.

radicado 351.554 recursos y reliquidaciones, de los cuales se han resuelto 294.625 y quedan por atender 56.929. (Ver Capítulo 2.1 - Cuadro 2)

En este orden de ideas, la proporción es la siguiente: de las 893.606 solicitudes radicadas en Colpensiones el 34,71 % corresponde a solicitudes pensionales, el 25,95% a otras solicitudes como auxilios funerarios e indemnizaciones y el 39,34% a recursos y reliquidaciones.

Ahora bien, de las 766.410 solicitudes resueltas de día a día se han decidido mediante acto administrativo 704.212, de las cuales 389.447 conceden la prestación (55,30%) mientras que 314.765 (44,70%)⁴ la niegan. Por su parte, 37.542 casos han sido gestionados y 24.656 cerrados.

Capítulo 2.1 - Cuadro 2. Estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones - Corte a 30 de Abril 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	310.152	34,71%	273.427	35,68%	36.725	28,87%
Pensión de invalidez	21.263	2,38%	15.719	2,05%	5.544	4,36%
Pensión de sobrevivientes	57.092	6,39%	48.868	6,38%	8.224	6,47%
Pensión de Vejez	231.797	25,94%	208.840	27,25%	22.957	18,05%
Otras solicitudes	231.900	25,95%	198.358	25,88%	33.542	26,37%
Auxilios funerarios	48.601	5,44%	33.732	4,40%	14.869	11,69%
Indemnizaciones	183.299	20,51%	164.626	21,48%	18.673	14,68%
Recursos y reliquidaciones	351.554	39,34%	294.625	38,44%	56.929	44,76%
Recursos	162.460	18,18%	136.952	17,87%	25.508	20,05%
Reliquidaciones	189.094	21,16%	157.673	20,57%	31.421	24,70%
Total	893.606	100,00%	766.410	100,00%	127.196	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:

⁴Estos porcentajes no incluyen en el denominador los 37.542 gestionados ni los 24.656 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 30 de Abril de 2015.

Atendiendo a lo estipulado en el Auto del 11 de marzo de 2014, se reporta el acumulado desde octubre de 2012 hasta enero de 2015 y la gestión de los últimos tres meses.

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

Al respecto se informa que a 30 de Abril de 2015 se han radicado en Colpensiones 535.842⁵ solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, 300.069 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, y 235.773 sumando auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas. (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 1)

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	283.912	5.419	5.794	4.944	300.069	56%
Pensión de invalidez	19.262	616	640	429	20.947	4%
Pensión de sobrevivientes	49.838	1.654	1.947	1.737	55.176	10%
Pensión de Vejez	214.812	3.149	3.207	2.778	223.946	42%

⁵Esta información corresponde a solicitudes realizadas por el módulo de radicación en lo 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 enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Otras solicitudes	211.541	8.075	8.386	7.771	235.773	44%
Auxilios funerarios	43.863	1.729	1.694	1.620	48.906	9%
Indemnizaciones	167.678	6.346	6.692	6.151	186.867	35%
Total	495.453	13.494	14.180	12.715	535.842	100%

Respecto de las solicitudes de reconocimiento de primera oportunidad del día a día, Colpensiones ha resuelto 471.785 al 30 de Abril de 2015, 273.427 por concepto de pensión de invalidez, de sobrevivientes y de vejez, 198.358 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, contestadas en término y fuera de término, por tipo de prestación. Al respecto se observa que en Abril de 2015, Colpensiones resolvió 14.849 solicitudes (teniendo en cuenta 107 casos cerrados). (Ver Capítulo 2.2- Cuadro 2)

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

Panel A. Reconocimiento de Solicitudes pensionales y otras solicitudes

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	239.696	14.505	12.316	6.910	273.427	58%
Pensión de invalidez	13.891	752	580	496	15.719	3%
Pensión de sobrevivientes	41.328	1.362	3.804	2.374	48.868	10%
Pensión de Vejez	184.477	12.391	7.932	4.040	208.840	44%
Otras solicitudes	172.887	8.550	8.982	7.939	198.358	42%
Auxilios funerarios	32.518	102	246	866	33.732	7%
Indemnizaciones	140.369	8.448	8.736	7073	164.626	35%
Total	412.583	23.055	21.298	14.849	471.785	100%

Panel B. Reconocimiento de solicitudes pensionales por prestación y término⁶

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015		feb-15		mar-15		abr-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	113.724	118.747	4.250	10.183	4.557	7647	1.628	5.205	124.159	141.782	46,69%	53,31%
Pensión de invalidez	7.126	6.285	29	712	27	540	21	472	7.203	8.009	47,35%	52,65%
Pensión de sobrevivientes	3.666	35.543	28	1.318	62	3681	45	2304	3.801	42.846	8,15%	91,85%
Pensión de Vejez	102.932	76.919	4.193	8.153	4.468	3426	1.562	2.429	113.155	90.927	55,45%	44,55%
Otras solicitudes	105.738	65.756	2.923	5.535	4.222	4.722	5.166	2.743	118.049	78.756	59,98%	40,02%
Auxilios funerarios	6.395	25.622	8	93	7	233	17	844	6.427	26.792	19,35%	80,65%
Indemnizaciones	99.343	40.134	2.915	5442	4215	4489	5.149	1.899	111.622	51.964	68,23%	31,77%
Total	219.462	184.503	7.173	15.718	8.779	12.369	6.794	7.948	242.208	220.538	52,34%	47,66%

Cabe anotar que adicional a las decisiones de reconocimiento del mes de Abril de 2015, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 3.836 casos; sentencias cuya producción fue de 5.261⁷ casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.052 casos y apelaciones 10.973.

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 303.831 decisiones favorables, 158.915 casos negados que sumados a las 9.039 solicitudes cerradas, da el total de 471.785 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)

⁶Esta clasificación (contestadas en término y fuera de término) no tiene en cuenta los 9.039 casos cerrados de solicitudes pensionales y las otras solicitudes.

⁷ Esta cifra incluye las sentencias cumplidas de fallos ordinarios (4.108) y de procesos ejecutivos y reprocesos.

Capítulo 2.2 – Cuadro 3. Sentido de la decisión⁸ de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de Abril de 2015⁹

Panel A. Decisiones que conceden una prestación pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	127.401	6.275	5.823	3.322	142.821	54%
Pensión de invalidez	8.156	572	424	371	9.523	63%
Pensión de sobrevivientes	22.978	894	2.435	1.610	27.917	60%
Pensión de Vejez	96.267	4.809	2.964	1.341	105.381	52%
Otras solicitudes	140.567	6.425	7.261	6.757	161.010	82%
Auxilios funerarios	24.283	3	56	532	24.874	75%
Indemnizaciones	116.284	6.422	7.205	6.225	136.136	83%
Total	267.968	12.700	13.084	10.079	303.831	66%

Panel B. Decisiones que niegan una solicitud pensional

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	105.070	8.158	6.381	3.511	123.120	46%
Pensión de invalidez	5.255	169	143	122	5.689	37%
Pensión de sobrevivientes	16.231	452	1.308	739	18.730	40%
Pensión de Vejez	83.584	7.537	4.930	2.650	98.701	48%
Otras solicitudes	30.927	2033	1.683	1.152	35.795	18%
Auxilios funerarios	7.734	98	184	329	8.345	25%
Indemnizaciones	23.193	1.935	1.499	823	27.450	17%
Total	135.997	10.191	8.064	4.663	158.915	34%

⁸Para 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.

⁹ 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)¹⁰

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	133	36		35	204	0,14%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		52	1	532	585	0,40%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de solicitud	4		171		175	0,12%
Niega incompatibilidad	396	2.216	1.564	3.446	7.622	5,16%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	870	18	24	623	1.535	1,04%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		94		96	0,06%
No cumple la edad requerida por la norma	13	24	906	3.539	4.482	3,03%
No cumple con el tiempo requerido por la norma	4.404	13.458	96.474	13.327	127.663	86,42%
Por competencia	1	18	1.074	541	1.634	1,11%
Por no ser cotizante en el mes anterior a la fecha de fallecimiento	1	38	2	2.647	2.688	1,82%
Se niega por falta de completitud documental	5	27	235	13	280	0,19%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	584	598	0,40%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			8		8	0,01%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			13	142	155	0,10%
Total	5.829	15.900	100.567	25.429	147.725	100 %
% Total	3,95%	10,76%	68,08%	17,21%	100%	

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

¹⁰ El cálculo se hace sobre una muestra de 147.725 decisiones que niegan la prestación de un total de 314.765; es decir, una muestra del 46,9% 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 46,9% 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%.

por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹¹.

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 en Colpensiones o decisiones de represa que generaron un recurso administrativo sin resolver. En el cuadro 4 se reportan las reliquidaciones y los recursos radicados ante Colpensiones desagregados por tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 4)

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

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas		Pendientes por resolver	
			Total Resueltas	% total resueltas	Total pendientes	% total pendientes
Solicitudes pensionales	128.083	36,43%	105.065	35,66%	23.018	40,43%
Pensión de invalidez	6.380	1,81%	5.355	1,82%	1.025	1,80%
Pensión de sobrevivientes	21.082	6,00%	17.312	5,88%	3.770	6,62%
Pensión de Vejez	100.621	28,62%	82.398	27,97%	18.223	32,01%
Otras solicitudes	18.760	5,34%	16.270	5,52%	2.490	4,37%
Auxilios funerarios	6.774	1,93%	6.100	2,07%	674	1,18%
Indemnizaciones	11.986	3,41%	10.170	3,45%	1.816	3,19%
Reliquidaciones	189.094	53,79%	157.673	53,52%	31.421	55,19%
Reliquidaciones Nuevo estudio	18.634	5,30%	18.548	6,30%	86	0,15%
Reliquidaciones	170.460	48,49%	139.125	47,22%	31.335	55,04%
Cerrados	15.617	4,44%	15.617	5,30%	-	-
Total	351.554	100%	294.625	100%	56.929	100%

Como se puede observar, en total se han radicado 351.554 recursos y reliquidaciones con respecto a decisiones de reconocimiento de primera vez, de los cuales a 30 de Abril de 2015 se han resuelto 294.625 y se encuentran pendientes 56.929, el 55,19% corresponden a reliquidaciones, el 40,43% a recursos sobre decisiones pensionales, y el 4,37% 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 279.008¹²: 260.460 recursos y 18.548 a reliquidaciones de nuevo estudio. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel A)

¹¹ Ver IP15, sección 2.2, páginas 15-16.

La distribución de los recursos decididos por tipo de riesgo es la siguiente: 82.398 de vejez, 17.312 de sobrevivientes, 5.355 de invalidez, 10.170 de indemnizaciones, y 6.100 de auxilios funerarios; y en el caso de las reliquidaciones han sido decididas 139.125. Esta información se encuentra en el panel B del cuadro 5 de esta sección, en el cual se presenta la distribución acumulada hasta Enero de 2015 y la producción de los últimos tres meses de 2015. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel B)

En el panel C se puede observar la distribución de los recursos decididos por tipo de prestación y término. En el caso de las prestaciones pensionales el 11,25% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 88,75% fuera de término, en las otras prestaciones el 9,41% de los casos han sido resueltos a tiempo y el 90,59 % fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 5, Panel C)

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

Panel A. Reliquidaciones y recursos decididos

	Recursos	Reliquidaciones	Total
Acumulado ene-15	222.561	17.289	239.850
feb-15	11.811	526	12.337
mar-15	13.223	382	13.605
abr-15	12.865	351	13.216
Total decididas	260.460	18.548¹³	279.008

Panel B. Recursos administrativos decididos por tipo de prestación

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación
Solicitudes pensionales	91.406	5.376	5.279	3.004	105.065	40,34%
Pensión de invalidez	4.932	182	120	121	5.355	2,06%
Pensión de sobrevivientes	13.270	603	2.636	803	17.312	6,65%
Pensión de Vejez	73.204	4.591	2.523	2.080	82.398	31,64%
Otras solicitudes	13.917	801	612	940	16.270	6,25%
Auxilios funerarios	5.335	13	40	712	6.100	2,34%
Indemnizaciones	8.582	788	572	228	10.170	3,90%
Reliquidaciones	117.238	5.634	7.332	8.921	139.125	53,42%
Total	222.561	11.811	13.223	12.865	260.460	100,00%

¹² El total de recursos resueltos no incluye 15.617 recursos cerrados.

¹³ De las 18.548 reliquidaciones nuevo estudio, 8.978 conceden la prestación y 9.570 la niegan.

Panel C. Total Recursos decididos por prestación y término

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015		feb-15		mar-15		abr-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	24.169	169.632	375	9.536	574	11.631	485	11.163	25.603	201.962	11,25%	88,75%
Pensión de invalidez	1.814	9.129	25	349	24	365	55	563	1.918	10.406	15,56%	84,44%
Pensión de sobrevivientes	2.559	17.342	36	910	60	4.540	64	1.460	2.719	24.252	10,08%	89,92%
Pensión de Vejez	19.796	143.161	314	8.277	490	6.726	366	9.140	20.966	167.304	11,14%	88,86%
Otras solicitudes	3.035	25.725	22	1878	20	998	17	1.200	3.094	29.801	9,41%	90,59%
Auxilios funerarios	580	4.774	1	12	2	41	5	710	588	5.537	9,60%	90,40%
Indemnizaciones	2.455	20.951	21	1.866	18	957	12	490	2.506	24.264	9,36%	90,64%
Total	27.204	195.357	397	11.414	594	12.629	502	12.363	28.697	231.763	11,02%	88,98%

Otro elemento importante de análisis sobre la decisión de los recursos de reposición presentados por los ciudadanos, se refiere a la cantidad de decisiones que cambia el sentido de la decisión inicial, dado que podría ser un indicador de la calidad y apego a los derechos de los ciudadanos con que se está tomado este tipo de decisiones¹⁴.

En este sentido, desde el inicio de la operación de Colpensiones se han decidido 249.526¹⁵ recursos únicos¹⁶, de los cuales en 90.614 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 30 de Abril de 2015

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	25.248	1432	2.151	839	29.670	29,78%
Pensión de invalidez	1272	66	40	53	1.431	29,13%
Pensión de sobrevivientes	4.525	190	1272	232	6.219	37,23%
Pensión de Vejez	19.451	1.176	839	554	22.020	28,22%
Otras solicitudes	6.058	226	365	420	7.069	44,40%
Auxilios funerarios	2896	0	4	345	3.245	53,88%
Indemnizaciones	3.162	226	361	75	3.824	38,63%
Reliquidaciones	46.136	2.202	2.406	3.131	53.875	40,22%
Total	77.442	3.860	4.922	4.390	90.614	36,31%

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

¹⁵ Esta cifra incluye 249.062 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

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

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

Tipo de Solicitud	Acumulado a enero 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total general	Participación sobre el total de decididos
Solicitudes pensionales	61.067	3.831	2.986	2.092	69.976	70,22%
Pensión de invalidez	3.227	111	80	63	3.481	70,87%
Pensión de sobrevivientes	8.262	389	1292	544	10.487	62,77%
Pensión de Vejez	49.578	3.331	1.614	1.485	56.008	71,78%
Otras solicitudes	7.536	571	238	507	8.852	55,60%
Auxilios funerarios	2.371	13	36	358	2.778	46,12%
Indemnizaciones	5.165	558	202	149	6.074	61,37%
Reliquidaciones	66.663	3.275	4.639	5.507	80.084	59,78%
Total	135.266	7.677	7.863	8.106	158.912	63,69%

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

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

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Aparece el retiro del sistema	1		4	1	157	163	4,86%
Aporta certificado de incapacidades de la EPS			40			40	1,19%
Aportó las pruebas faltantes	171	41	79	98	321	710	21,18%
Aumentó de semanas	11	117	29	15	666	838	25,00%
Cambia fecha de causación		1	17		37	55	1,64%
Cambio de IBL	2	9	4		372	387	11,55%
Tiene la edad requerida	67	87	66	32	900	1152	34,37%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez		1	6			7	0,21%
Total general	252	256	245	146	2.453	3.352	100%
% Total	7,52%	7,64%	7,31%	4,36%	73,18%	100%	

¹⁷ Ver IP9, sección 5.3.2, página 93.

¹⁸ El cálculo se hace sobre una población de 3.352 resoluciones que cambian la decisión de la prestación de un total de 4.390; es decir, el 76,36% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de cambio de decisión descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 1.038 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

Es necesario señalar que las hipótesis sobre el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo por la causal de “aumento de semanas”, requeridas por la H. Corte en el f.j. 53 del Auto 259 de 2014, continúan siendo las mismas expuestas en el IP15¹⁹.

2.2.3. Trámites fuera de término pendientes por resolver

De acuerdo a lo establecido en la decisión octava numeral 129 del Auto 259 de 2014, el plazo de respuesta para las peticiones prestacionales de pensión o indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o las que tengan una edad igual o superior a 70 años, 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 766.410 solicitudes resueltas 277.144 se encontraban en término y 464.610 fuera de término²⁰. Para el caso de las solicitudes pendientes por resolver del total de 127.196, 57.548 se encuentran dentro del término y 69.648 fuera de término. (Ver Capítulo 2.2 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.2 – Cuadro 8. Trámites fuera de término pendientes de resolver
Corte a 30 de Abril 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	310.152	34,71%	273.427	35,68%	124.159	141.782	7.486	36.725	28,87%	15.048	26,15%	21.677	31,12%
Pensión de invalidez	21.263	2,38%	15.719	2,05%	7.203	8.009	507	5.544	4,36%	2.170	3,77%	3.374	4,84%
Pensión de sobrevivientes	57.092	6,39%	48.868	6,38%	3.801	42.846	2221	8.224	6,47%	3.650	6,34%	4.574	6,57%
Pensión de Vejez	231.797	25,94%	208.840	27,25%	113.155	90.927	4.758	22.957	18,05%	9.228	16,04%	13.729	19,71%
Otras solicitudes	231.900	25,95%	198.358	25,88%	118.049	78.756	1.553	33.542	26,37%	17.942	31,18%	15.600	22,40%
Auxilios funerarios	48.601	5,44%	33.732	4,40%	6.427	26.792	513	14.869	11,69%	3.284	5,71%	11.585	16,63%
Indemnizaciones	183.299	20,51%	164.626	21,48%	111.622	51.964	1040	18.673	14,68%	14.658	25,47%	4.015	5,76%
Recursos y reliquidaciones	351.554	39,34%	294.625	38,44%	34.936	244.072	15.617	56.929	44,76%	24.558	42,67%	32.371	46,48%
Recursos	162.460	18,18%	136.952	17,87%	20.743	100.592	15.617	25.508	20,05%	11.121	19,32%	14.387	20,66%
Reliquidaciones	189.094	21,16%	157.673	20,57%	14.193	143.480	0	31.421	24,70%	13.437	23,35%	17.984	25,82%
Total	893.606	100,00%	766.410	100,00%	277.144	464.610	24.656	127.196	100,00%	57.548	100,00%	69.648	100,00%

¹⁹ Ver IP15, sección 2.2, página 22.

²⁰ En la clasificación de casos decididos en término y fuera de término se excluyen los 24.656 casos cerrados, sobre los cuales no es posible establecer dicha tipificación.

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 69.648 trámites fuera de término, de los cuales el 25,82% corresponde a reliquidaciones, el 20,66% a recursos y el 53,52% 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 30 de Abril de 2015

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

Trámites vencidos	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes	1.309	2.713	11.583	3.333	3.225	7.213	9.525	38.901
2 meses	464	597	787	1.245	305	1.282	2.198	6.878
3 meses	343	688	424	1.096	267	863	1.420	5.101
4 meses	314	160	209	1.364	51	354	585	3.037
5 meses	321	69	139	1.244	24	180	207	2.184
6 meses	129	39	157	893	28	153	140	1.539
7 meses	191	55	101	291	36	185	159	1.018
8 meses	152	26	73	145	25	83	120	624
9 meses	93	30	102	566	22	94	92	999
10 meses	32	21	56	736	7	59	49	960
11 meses	10	22	6	383	6	46	52	525
12 meses	2	18	14	279	1	39	48	401
13 meses	2	6	3			28	33	72
14 meses	2	9	2			11	13	37
15 meses		5				14	13	32
16 meses		1				7	4	12
17 meses			1			4	4	9
18 meses		1						1
19 meses							1	1
21 meses							1	1
22 meses				1				1
24 meses				1				1
Total	3.364	4.460	13.657	11.577	3.997	10.615	14.664	62.334

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

Trámites vencidos	Solicitudes pensionales			Otras solicitudes		Recursos y reliquidaciones		Total Trámites de Reconocimiento
	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Auxilios funerarios	Indemnizaciones	Recursos	Reliquidaciones	
1 mes		3	5			29	34	71
2 meses		6	6			89	108	209
3 meses		3	2			95	144	244
4 meses		11	8		1	187	227	434
5 meses	1	7	6		6	258	288	566
6 meses		12			2	240	263	517
7 meses		10	5	4	5	365	312	701
8 meses	1	7	10	1	2	273	239	533
9 meses	1	8	6	1	1	276	260	553
10 meses	1	7	5		1	199	186	399
11 meses	1	5	6	2		269	233	516
12 meses		4	4			291	201	500
13 meses	1	6	2			272	155	436
14 meses		6	2			206	144	358
15 meses	3	5	1			177	137	323
16 meses		3				136	106	245
17 meses	1	2				148	89	240
18 meses		2	2			65	42	111
19 meses		1				96	60	157
20 meses		1				29	8	38
21 meses		1	1			14	14	30
22 meses		2				24	25	51
23 meses		2				12	5	19
24 meses						6	17	23
25 meses						7	13	20
26 meses			1			5	7	13
27 meses						4	2	6
28 meses							1	1
Total	10	114	72	8	18	3.772	3.320	7.314

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE PENSIONES

En el Cuadro 10 se presenta el detalle por riesgo de los recursos que se encuentran pendientes de decisión, que ascienden a 56.843²¹. Estos recursos pendientes se dividen en: (i) 31.498 recursos contra decisión que concede prestación (Panel A), (ii) 6.050 contra decisión que concede prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel B), (iii) 18.257 contra decisión que niega una prestación pensional excluyendo sentencias (Panel C) y (iv) 1.038 contra decisión que niega prestación pensional que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia (Panel D). En un 66% se solicitan reconsideraciones sobre decisión de carácter favorable y en un 34% a decisiones que han negado la prestación. Desde el punto de vista del tipo de riesgo, el 77,65% de los recursos corresponden a prestaciones de vejez y el 22,35% 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 30 de Abril de 2015

Panel A. Contra decisión que concede prestación pensional excluyendo sentencias

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	1.059	378	17.337	8	1.830	20.612	65,44%
1 mes	183	63	4.314	2	514	5.076	16,12%
2 meses	127	36	2.418	2	80	2.663	8,45%
3 meses	64	29	1.541	1	36	1.671	5,31%
4 meses	33	14	533		17	597	1,90%
5 meses	5	11	170		4	190	0,60%
6 meses	2	11	106		3	122	0,39%
7 meses	8	10	125		1	144	0,46%
8 meses	2	5	88			95	0,30%
9 meses	2	2	75		2	81	0,26%
10 meses	1	5	44		2	52	0,17%
11 meses	2	2	39		1	44	0,14%
12 meses	1	1	61			63	0,20%
13 meses	3	1	36		1	41	0,13%
14 meses			16			16	0,05%
15 meses		1	17			18	0,06%
16 meses			7			7	0,02%
17 meses			5			5	0,02%
19 meses			1			1	0,00%
Total vencidos	433	191	9.596	5	661	10.886	34,56%
Total	1.492	569	26.933	13	2.491	31.498	100%
% total	4,74%	1,81%	85,51%	0,04%	7,91%	100%	

²¹ Las 31.421 reliquidaciones pendientes se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Indemnizaciones 36, Invalidez 2, Sobrevivientes 4, Vejez 44 y Recursos 31.335. Así, el total de 56.843 recursos pendientes es resultado de la suma de 25.508 del Capítulo 2.2 – Cuadro 8 más los 31.335 antes explicados.

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término			4			4	0,07%
1 mes	2	2	40			44	0,73%
2 meses	1	12	147		3	163	2,69%
3 meses	4	13	184		2	203	3,36%
4 meses	5	12	320		3	340	5,62%
5 meses	13	27	429	1	1	471	7,79%
6 meses	15	23	377	1	5	421	6,96%
7 meses	13	21	555	1	2	592	9,79%
8 meses	17	18	393		3	431	7,12%
9 meses	8	19	399		14	440	7,27%
10 meses	8	18	281	1	7	315	5,21%
11 meses	7	37	364		4	412	6,81%
12 meses	8	40	356		4	408	6,74%
13 meses	7	11	358		1	377	6,23%
14 meses	7	13	288		1	309	5,11%
15 meses	5	6	275			286	4,73%
16 meses	7	6	199			212	3,50%
17 meses	10	2	196			208	3,44%
18 meses	3	4	91			98	1,62%
19 meses	6	2	137		1	146	2,41%
20 meses		2	29			31	0,51%
21 meses			24			24	0,40%
22 meses		2	42			44	0,73%
23 meses		2	14			16	0,26%
24 meses	1	2	17			20	0,33%
25 meses			18			18	0,30%
26 meses		1	11			12	0,20%
27 meses			4			4	0,07%
28 meses			1			1	0,02%
Total vencidos	147	295	5.549	4	51	6.046	99,93%
Total	147	295	5.553	4	51	6.050	100%
% total	2,43%	4,88%	91,79%	0,07%	0,84%	100%	

²² En estos casos se debe resolver la sentencia con lo cual se estaría decidiendo el recurso.

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término	271	3.268	8.136	383	715	12.773	69,96%
1 mes	55	420	1.959	130	195	2.759	15,11%
2 meses	25	237	488	41	23	814	4,46%
3 meses	17	269	260	51	14	611	3,35%
4 meses	9	160	146	12	13	340	1,86%
5 meses	2	107	84	2	2	197	1,08%
6 meses	2	97	63	4	5	171	0,94%
7 meses	1	110	78	5	6	200	1,10%
8 meses		64	38	5	1	108	0,59%
9 meses	3	39	54	8	1	105	0,58%
10 meses	1	14	37	2	2	56	0,31%
11 meses	1	18	34		1	54	0,30%
12 meses		10	13	1		24	0,13%
13 meses		8	12			20	0,11%
14 meses		5	3			8	0,04%
15 meses		6	3			9	0,05%
16 meses			4			4	0,02%
17 meses		2	1			3	0,02%
21 meses		1				1	0,01%
Total vencidos	116	1567	3277	261	263	5.484	30,04%
Total	387	4.835	11.413	644	978	18.257	100%
% total	2,12%	26,48%	62,51%	3,53%	5,36%	100%	

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

Estado Trámite	Solicitudes prestacionales			Otras solicitudes		Total	%
	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Auxilios funerarios	Indemnización		
En Término		2	2			4	0,39%
1 mes		10	2		1	13	1,25%
2 meses	1	28	5			34	3,28%
3 meses	1	28	5	1	1	36	3,47%
4 meses		55	19			74	7,13%
5 meses		52	18	4		74	7,13%
6 meses		63	15	3	1	82	7,90%
7 meses	2	73	9		1	85	8,19%
8 meses	2	68	8	1	1	80	7,71%

²³ 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	Auxilios funerarios	Indemnización		
9 meses		65	26	1	2	94	9,06%
10 meses	1	56	10	2		69	6,65%
11 meses		74	14	1	1	90	8,67%
12 meses		54	30			84	8,09%
13 meses	1	38	11			50	4,82%
14 meses		25	15			40	3,85%
15 meses		22	6			28	2,70%
16 meses	1	16	13			30	2,89%
17 meses		18	11			29	2,79%
18 meses	1	3	5			9	0,87%
19 meses	1	7	2			10	0,96%
20 meses		4	2			6	0,58%
21 meses		2	2			4	0,39%
22 meses		2	3			5	0,48%
23 meses			1			1	0,10%
24 meses		2	1			3	0,29%
25 meses		1	1			2	0,19%
27 meses		1	1			2	0,19%
Total vencidos	11	767	235	13	8	1.034	99,61%
Total	11	769	237	13	8	1.038	100,00%
% total	1,06%	74,08%	22,83%	1,25%	0,77%	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 IP20, IP21 e IP22 correspondientes a los meses de Febrero de 2015, Marzo de 2015 y Abril 2015. (Ver Capítulo 2.2 –Cuadro 11)

Es importante mencionar que las solicitudes vencidas presentaron un ligero incremento para el mes de Abril 2015, con respecto al mes inmediatamente anterior debido principalmente a la reducción en los analistas destinados para atender estos casos, ya que por baja productividad fue necesario desvincular un número importante. Sin embargo, actualmente Colpensiones se encuentra en el proceso de contratación para suplir esta necesidad según se explica en el capítulo 2.14. (Ver Capítulo 2.2–Cuadro 11 Panel A)

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

Panel A. Solicitudes de reconocimiento vencidas

Tipo de Pendientes	feb-15	mar-15	abr-15
Solicitudes pensionales	54.319	49.495	51.982
Reconocimiento de Prestaciones	17.019	16.059	21.677
Pensión de invalidez	2.927	3.093	3.374

Tipo de Pendientes	feb-15	mar-15	abr-15
Pensión de sobrevivientes	7.384	5.238	4.574
Pensión de Vejez	6.708	7.728	13.729
Recursos y reliquidaciones sobre solicitudes pensionales	37.300	33.436	30.305
Pensión de invalidez	1381	1279	1.076
Pensión de sobrevivientes	8.565	4.354	3.660
Pensión de Vejez	27.354	27.803	25.569
Otras solicitudes	17.440	16.521	17.666
Otras solicitudes	15.039	14.069	15.600
Auxilios funerarios	9.310	10.732	11.585
Indemnizaciones	5.729	3.337	4.015
Recursos y Reliquidaciones sobre otras solicitudes	2.401	2.452	2.066
Auxilios funerarios	822	985	435
Indemnizaciones	1.579	1.467	1.631
Total	71.759	66.016	69.648

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

Tipo de Solicitud	feb-15	mar-15	abr-15
Solicitudes pensionales	12.434	8.886	8.628
Pensión de invalidez	225	199	189
Pensión de sobrevivientes	7.622	3.758	3.082
Pensión de Vejez	4.587	4.929	5.357
Otras solicitudes	1.495	1.377	859
Auxilios funerarios	795	955	423
Indemnizaciones	700	422	436
Total	13.929	10.263	9.487

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)

²⁴ Los 9.487 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.

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

Estado	2012	2013	TOTAL
Etapa de pruebas / validación		5	5
Falta Documentos		21	21
Grupo Sentencias	2	968	970
Total	2	994	996

Al corte del 30 de Abril de 2015, las solicitudes pendientes alcanzan un total de 996 casos, de los cuales 2 corresponden a 2012 y 994 a 2013.

Las tipologías corresponden a la siguiente descripción:

1. Etapa de pruebas / validación: los casos se encuentran surtiendo la consecución de una prueba para emitir la decisión.
2. Falta Documentos: los casos descritos carecen de completitud documental dentro de sus expedientes. Los documentos faltantes son vitales para ingresar la información a la nómina y para el reconocimiento, tales como cédula de ciudadanía, registros civiles, etc.
3. 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 represa del ISS con respuesta parcial

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

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

VOLLADO | INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES EN LIQUIDACIÓN

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 30 de Abril de 2015 se ha dado respuesta completa a 444 casos y 302 se mantienen con respuesta parcial. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

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

Grupos por prioridad	Decididos feb-15	Decididos mar-15	Decididos abr-15	Pendientes de decisión	Total
Grupo 1					
Grupo 1 Invalidez	7	3	1	10	21
Grupo 1 Mayor A 74	19	14	2	14	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	35	19	3	31	88
Grupo 1 Sin Información	6	2	2	6	16
Grupo 1 Sobrevivientes	15	16	5	25	61
Grupo 1 Subsidiado	10	5	0	6	21
Subtotal Grupo 1	92	59	13	92	256
Grupo 2					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	10	4	1	14	29
Grupo 2 Sobrevivientes	13	8	1	16	38
Subtotal Grupo 2	23	12	2	30	67
Grupo 3					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	19	10	1	20	50
Grupo 3 Sobrevivientes	16	12	1	14	43
Subtotal Grupo 3	35	22	2	34	93
Grupo 4					
Grupo 4 Corriente	89	36	12	123	260
Grupo 4 Auxilios Funerarios	8	4	0	3	15
Grupo 4 Indemnizaciones	15	19	1	20	55
Subtotal Grupo 4	112	59	13	146	330
Total	262	152	30	302	746

2.4. Evolución modelo de reconocimiento

Para el mes de abril la producción reconocimiento ascendió a 50.695 casos, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente manera:

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	3.836*
Sentencias	5.263

Descripción	Cantidad
Apelaciones	10.973
Día a día	28.571
Reprocesos y entes de control	2.052
Total	50.695

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

En la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y en la Gerencia de Reconocimiento se continuó con el acompañamiento del grupo multidisciplinario que se encarga del seguimiento de todos los casos, con cada analista y revisor, con el fin de identificar y solucionar las dificultades que impiden o retrasan la adopción de fondo de la decisión de los casos radicados con anterioridad a 2014. Gracias a estas acciones se ha avanzado y a corte del 30 de abril, solamente restan 996 casos pendientes del 2012 y 2013 los cuales no han sido susceptibles de una decisión de fondo por las razones expuestas en el cuadro 12 del capítulo 2.2.

Por otra parte, respecto al total de casos vencidos pendientes de decisión, esto es 69.648, 54.875 casos presentan un vencimiento de 4 meses o menos (se han vencido en el 2015), y tan solo las restantes 14.773 solicitudes presentan más de 4 meses de vencimiento. Y si se analiza frente a los 1.240.614 casos radicados en la entidad, únicamente el 1.2% del total de solicitudes de reconocimiento tienen vencimientos superiores a 4 meses.

En razón a esta situación se puede afirmar que, el 79% 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 4 meses de vencimiento.

Ahora bien, sobre las metas que se plantearon en el IP21²⁵ para el mes de abril, los avances fueron los siguientes:

- Acciones de Tutelas. Atención de 3.836 acciones de tutela sobre las cuales la entidad contaba con información (pretensión, datos del solicitante o sentencia cuando fuera el caso). Adicionalmente, se adelantó la revisión y validación de 1.560 hechos superados que se encontraban en etapa de sanción.
- Requerimientos de organismos de control. De igual manera, se avanzó en el cumplimiento de los requerimientos de organismos de control en especial de la Procuraduría con un total de 2.052 casos resueltos.
- Sentencias. Cumplimiento de 5.261²⁶ del mes de abril sentencias discriminadas así:

²⁵ Ver IP21, Sección 2.4, páginas 34 y 35.

²⁶ Incluyendo ejecutivos y sentencias halladas en las radicaciones de Colpensiones.

Capítulo 2.4 – Cuadro 2. Sentencias cumplidas abril 2015

Descripción	Marzo 2015 ²⁷	Abril 2015
Tutelas	701	1.029
Procesos Ejecutivos	463	769
Requerimientos organismos de control	70	66
Grupo 1	2.078	1.943
Grupo 2	29	43
Grupo 3	21	31
Grupo 4	1.346	1.122
Auxilios Funerarios	1	42
Indemnizados	8	216
Total	4.717	5.261

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de abril, esto es, 5.261 se incluyen:

- 422 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de reconocer y pagar el retroactivo sobre cumplimientos parciales que ya se habían presentado.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 731 procesos ejecutivos.

En el IP21 se informó que las sentencias se atenderían dando prioridad a tutelas, procesos ejecutivos y que se avanzaría con el Grupo 1. En este sentido del total de sentencias cumplidas, el 72% corresponden a los grupos antes mencionados, sin embargo, se aclara que el restante 28% 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 IP20²⁸ 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 671 sentencias que tras ser estudiadas se determinó que no contaban con la documentación completa y por tanto, no pudieron culminar el proceso de cumplimiento.

- Casos del día a día. Sobre los casos de día a día, la producción total fue de 28.571. Para los casos específicos de las metas planteadas en el IP21, la evolución es:
 - Aquellas que presentaran un vencimiento anterior al mes de diciembre de 2014, siempre y cuando se contara con la documentación requerida. Se logró la decisión de 6.186 casos.
 - Casos que fueron estudiados y gestionados: 9.069 casos 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

²⁷ Colpensiones informa a la H. Corte que en el IP21 se generó un error de edición en este cuadro, razón por la cual se presentan en este mes las cifras correctas para el mes de marzo.

²⁸ Ver IP20, Sección 2.4, página 34.

administrativa y; se necesitan efectuar tareas internas en la entidad para poder dar una solución de fondo.

- Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición. Se dio solución a 10.973 apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, que correspondieron a la prioridad fijada para este mes, de la siguiente manera:
 - 980 casos radicados de solicitantes que no se encuentren recibiendo ningún pago de la nómina de pensionados de la entidad y cuyo recurso tenía un vencimiento anterior a febrero 2015.
 - 9.993 radicados de solicitantes que se encuentren recibiendo pagos de la nómina de pensionados cuyo vencimiento sea anterior a octubre de 2014.

El avance más representativo es que de los 61.000 recursos de apelación subsidiaria a un recurso de reposición, reportados en el IP17, se ha logrado un avance del 91%.

De las prioridades de los recursos establecidas a 31 de marzo de 2015, se tenían 8.672 casos para atender, de los cuales, fueron atendieron 5.979. 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 881 casos pendientes, es decir, solamente el 1,4% de los reportados en el IP17. Respecto a los 2.693 recursos de apelación subsidiarios, que no tienen respuesta de fondo, se encuentra gestionado el 52% y no se ha podido dar respuesta de fondo por las mismas razones expuesta en el punto de gestionados del día a día.

2.4.1. Ajuste Modelo

Es importante insistir que al no contar con la protección por parte de la H. Corte Constitucional y debido al cambio de algunos de los supuestos con los cuales se construyó el modelo presentado en el IP19²⁹, ha sido necesario realizar un ajuste a la producción proyectada, la cual se expone a continuación:

- **Entradas:** Actualmente existe un inventario de solicitudes pensionales fuera de término pendientes de resolver, que sumado al flujo diario, a término cuyo vencimiento va acaciendo cada mes, representan las solicitudes de primera vez, recursos de reposición, apelación directa y reliquidaciones por atender. Todas las anteriores solicitudes se incluyen y proyectan en el modelo.

A este universo se deben adicionar las sentencias pendientes de cumplimientos, las apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición, las acciones de tutela, y los requerimientos de organismos de control.

Teniendo en cuenta estos factores, el inventario inicial de requerimientos vencidos por atender es de 104.759. El flujo diario promedio de las entradas se estima en 150 apelaciones,

²⁹ Ver IP19, sección 2.4.2, páginas 35 y 36.

190 tutelas, 113 reprocesos y entes de control, 250 sentencias y 1.088 de día a día, que suman 1.791 casos promedio diario.

Personal:

- Durante el mes de abril de 2015 se contó con 535.
 - Sin embargo, el personal programado para los próximos meses es variable en función de situaciones tales como siguientes:
 - o En el mes de mayo y junio 40 analistas de día a día pasaran a reforzarán el proceso de tutelas.
 - o En junio se integran 38 analistas a la producción que en este momento están en curva de aprendizaje.
 - o En respuesta a los recientes requerimientos de la Procuraduría General de la Nación de presentar un plan de acción para el cumplimiento de sentencias, uno de los grupos de decisión que venía atendiendo recursos de apelación subsidiaria al recurso de reposición se ha designado a partir del día 4 de mayo a la atención de sentencias.
 - o Salida de personal por razones de cumplimiento de metas y/o calidad.
 - o Vacaciones y permisos.
- **Salidas:** Respecto a la línea de decisión manual, está basada en función de los días hábiles del mes, analistas, revisores y su productividad, la cual se proyecta de acuerdo con el comportamiento observado recientemente. Adicionalmente, se han tenido en cuenta factores tales como ingreso de nuevo personal, ausentismo, vacaciones, cambios en los procesos de producción, dificultad y extensión de los expedientes pensionales, fallas en el sistema, que generan disminuciones en la productividad. De esta manera los requerimientos atendidos dependen del número total de analistas, y el nivel promedio de productividad que es ajustado teniendo en cuenta los factores descritos.

Es así como para el mes de abril se proyectó que se atenderían 38.910 casos, y para los meses siguientes: mayo 33.461 casos; junio 40.351 casos; julio 50.991 casos, agosto 53.330 casos, septiembre 63.918 casos, octubre 61.013 casos, noviembre 55.202. Adicionalmente, para el modelo se tiene en cuenta que por medio automático se producen 275 casos diarios, es decir, en promedio entre febrero y octubre más de 5.500 casos por mes.

Con estas acciones la entidad sigue en la vía de poder dar respuesta a las solicitudes pensionales en los tiempos establecidos por la 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 19.³⁰

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

Colpensiones informa en el siguiente capítulo a la H. Corte Constitucional la gestión que adelanta en materia de corrección de historia laboral. Para el corte del 30 de Abril de 2015, se ha recibido un total de 2.016.346 solicitudes de corrección de historia laboral. De este total, 105.052

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

solicitudes se recibieron en el año 2012; 832.230 en el 2013; 908.853 en el año 2014; y 170.211 en el corrido del presente. Por su parte, la entidad ha resuelto un total 1.962.696 solicitudes, quedando por resolver al cierre del mes 53.650 solicitudes, lo cual refleja un avance acumulado del 97% (ver capítulo 2.5 -Cuadro 1).

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

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

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

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.595.180	1.541.530	53.650	97%
Total	2.016.346	1.962.696	53.650	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 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 2. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral - vigencia Colpensiones
Corte a 30 de abril de 2015**

	Acumulado a ene 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total
Para trámites de reconocimiento Colpensiones					
Recibidas	356.769	26.324	25.634	38.669	447.396
Resueltas	340.788	8.791	30.909	44.676	425.164
Pendientes	15.981	33.514	28.239	22.232	22.232
Para trámites de BEPS					
Recibidas	442.599	142	0	0	442.741
Resueltas	440.789	205	80	0	441.074
Pendientes	1.810	1.747	1.667	1.667	1.667
Total recibidas acumuladas	799.368	825.834	851.468	890.137	890.137
Total resueltas acumuladas	781.577	790.573	821.562	866.238	866.238
% de avance	98%	96%	96%	97%	97%

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

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

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de abril de 2015, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 447.396 correcciones de historia laboral, de las cuales se han corregido 425.164 para un cumplimiento del 95%. En el mes de abril de 2015 fueron recibidas 38.669, atendidas 44.676 y continúan en trámite 22.232. Es conveniente aclarar que se solucionaron más casos que los recibidos en el mes debido al saldo de 28.239 casos en gestión en marzo (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 abril de 2015 queda un saldo por atender de 1.667 (ver capítulo 2.5- Cuadro 2).

2.5.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

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

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

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

	Acumulado a ene 2015	feb-15	mar-15	abr-15	Total
Trámites de CHL radicados					
Radicadas	558.372	10.651	13.890	12.628	595.541
Resueltas	532.034	15.286	13.022	10.368	570.710
Pendientes	26.338	21.703	22.571	24.831	24.831
PQRS					
Radicadas	49.281	1.503	1.556	1.563	53.903
Resueltas	46.015	1.493	1.351	1.891	50.750
Pendientes	3.266	3.276	3.481	3.153	3.153
Tutelas					
Radicadas	28.163	862	2.232	1.847	33.104
Resueltas	28.152	863	2.204	1.819	33.038
Pendientes	11	10	38	66	66
Correspondencia					
Radicadas	20.689	525	668	613	22.495
Resueltas	18.822	467	755	750	20.794
Pendientes	1.867	1.925	1.838	1.701	1.701
Total radicadas acumuladas	656.505	670.046	688.392	705.043	705.043
Total resueltas acumuladas	625.023	643.132	660.464	675.292	675.292
% de avance	95%	96%	96%	96%	96%

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

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa a la H. Corte, que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 595.541 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 570.710, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de abril de 2015 fueron radicados 12.628 trámites, se atendieron 10.368, y quedó un saldo por resolver de 24.831 casos (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

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

Trámites vencidos	Historia Laboral
1 mes	10.079
2 meses	5.807
3 meses	1.127
4 meses	1.924
5 meses	2.323
6 meses	1.570
7 meses	1.713
8 meses	252
9 meses	32
10 meses	3
11 meses	1
Total	24.831

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

Durante toda la operación se ha recibido un total de 53.903 PQRS relacionados con una solicitud de corrección de historia laboral, y se han resultado 50.750, alcanzando un nivel de respuesta del 94%. Para el mes de abril se recibieron 1.563 solicitudes, fueron resueltas 1.891 y se encuentran en trámite 3.153. Al igual que en los casos anteriores, la producción fue mayor en tanto al corte del mes anterior había quedado un saldo por atender de 3.481 solicitudes (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 33.104 trámites de tutela por este concepto y se han atendido 33.038 logrando un nivel de cumplimiento del 99.8%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de abril se recibieron 1.847 solicitudes y se gestionaron 1.819, quedando 66 casos por resolver (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

En lo corrido de la operación se han radicado 22.495 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 20.794, alcanzando un cumplimiento del 92%. En el mes de abril se recibieron 613 casos, se solucionaron 750 solicitudes y queda un saldo de 1.701 requerimientos por gestionar. Se atendió un mayor número de casos por cuanto en el mes de marzo cerró con 1.838 trámites pendientes (ver capítulo 2.5- Cuadro 3).

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

De los requerimientos de corrección de historia laboral radicados en la entidad y los recibidos del ISS en L., que al corte del 31 de marzo de 2015 ascendía a 780.840 casos, la Gerencia Nacional de Operaciones estructuró e implementó procesos masivos, los cuales iban enfocados a cubrir el mayor número de inconsistencias que suelen presentarse en el proceso de depuración. Sin embargo, desde el mes de enero de 2014, se ha venido haciendo seguimiento a la calidad de estos procesos masivos y se ha realizado el respectivo ajuste de manera manual a los casos que no cumplen con el total de requerimientos hechos por los afiliados, para alcanzar total efectividad en la corrección de las historias laborales.

En el Cuadro 5 se observa que entre enero de 2014 y abril de 2015, se han presentado 75.241 nuevas solicitudes de corrección de historia laboral con respecto a las 758.269 solicitudes atendidas hasta el 31 de marzo de 2015, en respuesta a una solicitud de los ciudadanos. Con lo cual, el 90.08% se ha solucionado en debida forma y el 9.92% ha requerido de una nueva corrección de manera individual para resolver de fondo la petición del afiliado (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 5).

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

Mes	Cantidad
Acumulado a ene-15	63.938
feb-15	3.493
mar-15	3.615
abr-15	4.195
Total	75.241

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

3.1. Infraestructura tecnológica

Durante el mes de abril de 2015, se realizó la migración del servicio de escritorios y aplicaciones virtualizadas al nuevo datacenter en IBM Calle 100 con resultados satisfactorios, cuyo objetivo es mejorar la operación de Colpensiones.

Adicionalmente, como se indicó en el IP21³¹, la estrategia de replicación para las bases de datos fue implementada con éxito durante el mes de marzo de 2015. Dentro del desarrollo de la fase de operación de la replicación de bases de datos entre los centros de datos de Colpensiones, en el mes de abril se realizaron actividades tendientes al afinamiento y estabilización de dicha estrategia, lo que permitirá garantizar la recuperación de las bases de datos ante un evento de desastre.

3.2. Infraestructura física

Previo verificación, se evidencia que a la fecha no hay variación en la infraestructura física, de acuerdo a la información presentada en el mes de marzo del año 2015 en el IP21³². Por lo tanto se confirma que la infraestructura utilizada actualmente, junto con su respectiva vigencia de arrendamiento:

- Carrera 30 No. 73 – 36 – 30 de junio de 2015
- Carrera 16 No. 101 – 14 – 30 de junio de 2015
- Calle 71 No. 12-25/27 – 30 de junio de 2015
- Carrera 7 No. 74 – 21, piso 2 – 31 de diciembre de 2016

3.3. Recurso humano

Desde el IP15³³, Colpensiones viene reportando el comportamiento de la contratación de los trabajadores en misión que son suministrados a través de una Empresa de Servicios Temporales, distribuidos en las diferentes áreas de la Empresa, cuyos cupos pasaron de 1.380 a 1.530 en el mes de diciembre de 2014 de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva de la Administradora³⁴ y con el propósito fundamental de poner al día el Régimen de Prima Media; especialmente, en lo que refiere a los trámites a cargo de Colpensiones. En el cuadro 1 de este capítulo se presenta el estado de contratación de los 1.530 trabajadores en misión para el mes de abril de 2015 (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1).

³¹ Ver IP21, sección 3.1, página 41

³² Ver IP21, Sección 3.2, Página 41

³³ Ver IP15, sección 3.3, página 53.

³⁴ Sesión de 30 de Octubre de 2014.

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

Grupo de TM	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Plan de Acción para el Ajuste Estructural del RPM - Mayo 2013	500	452	48	90%
Auto 110 de 2013- Agosto 2013	320	308	12	96%
Requerimiento Adicional para Áreas de Apoyo- Octubre 2013	60	56	4	93%
Auto 320 de 2013 - Marzo 2014	500	464	36	93%
Auto 259 de 2014*	150	135	15	90%
Total General	1.530	1.415	115	92%

Fecha de corte: 30 de Abril 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 1.415, presentando un porcentaje de contratación de 92%. En lo que refiere al requerimiento de 320 trabajadores en misión autorizados para dar cumplimiento al Auto 110 de 2013, presenta el 96% de contratación, esto es 308 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 464 cargos representando un porcentaje de contratación del 93%.

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 90%, es decir, 135 cargos provistos.

El Cuadro 2 presenta el estado de la contratación para el mes de abril 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- Abril 2015

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento	877	831	46	95%

Dependencia	Total Cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes	% Contratación
Gerencia Nacional de Nómina	106	104	2	98%
Gerencia Nacional de Operaciones	170	153	17	90%
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	165	145	20	88%
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	27	23	4	85%
Total General	1.345	1.256	89	93%

Fecha de corte: 30 de Abril de 2015

De acuerdo con los avances en la contratación del personal en misión de las áreas involucradas con el cumplimiento de los Autos 110 de 2013, 320 de 2013 y finalmente el 259 expedido el 21 de agosto de 2014, la contratación total para éstas se ubica en el 93%. Debe tenerse en cuenta que la rotación de trabajadores en misión incluye las contrataciones y las renunciaciones que durante el mes de abril 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 85% de provisión del total de trabajadores en misión asignados para el mes de abril. De las 4 vacantes presentadas por esta dependencia, 2 se encuentran en proceso de selección y las 2 restantes se encuentran en proceso de reclutamiento con la Empresa de Servicios Temporales.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Operaciones presenta un estado de contratación del 88%, con 153 cupos provistos. De los 17 cupos vacantes, se espera que un trabajador en misión ingrese la segunda semana del mes de mayo, 14 se encuentran en proceso de selección y las 2 restantes, se encuentran en proceso de reclutamiento a través de la Empresa de Servicios Temporales.

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial presenta el 88% de cupos provistos, es decir a la fecha se encuentran contratados 145 trabajadores en misión. Del estado de los 20 cupos vacantes presentados en esta dependencia se espera que 8 trabajadores en misión ingresen la primera semana de mayo y 1 ingrese la segunda semana de mayo. De las 11 vacantes restantes, 9 se encuentran en proceso de selección y 2, 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 95% (831 cupos provistos). Por su parte, la Gerencia Nacional de Nómina para el mes de abril de 2015 presenta el 98% de cupos provistos, esto es 104, las dos vacantes presentadas por esta última gerencia se encuentran en proceso de selección.

De los 46 cupos vacantes para la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento, se espera ingresen 2 trabajadores en misión la primera semana de mayo. De las 44 vacantes restantes, 15 se encuentran finalizando proceso de selección por lo que se espera surtan su contratación a más tardar la tercera semana de mayo, y 29, 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 abril:

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

Para el mes de abril 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– Abril 2015



Fecha de corte: 30 de Abril de 2015

De las 1.006 hojas de vida evaluadas durante el mes de abril de 2015 cumplieron con el perfil requerido 73, de las cuales han sido entrevistadas por servidores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones 37 y, de la gestión hecha en el mes de estudio, fueron contratados para el área 16 trabajadores en misión. La diferencia entre los candidatos que superaron entrevista y los contratados, se da porque 15 personas no lograron culminar el proceso de contratación en el mes de abril y se surtirá por lo tanto, en el mes de mayo de 2015.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A.³⁵ se continuará en la labor de reclutamiento y selección, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos

³⁵ 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

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 abril 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 Refuerzo Académico 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 abril se llevó a cabo un programa de refuerzo académico para los participantes que no superaron la evaluación académica del segundo programa, de formación a profesionales en derecho en Régimen de Prima Media con prestación definida y en sustanciación jurídica, realizado el pasado mes de marzo. El refuerzo académico tuvo una intensidad horaria de 4 horas y se abordaron las siguientes temáticas: Régimen de transición, compartibilidad, régimen de alto riesgo y pensión de invalidez.

En el Cuadro 3, se indican los resultados de esta actividad de refuerzo. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 3).

Capítulo 3.3 – Cuadro 3. Resultados del Refuerzo Académico del Programa del Semillero RPM y Sustanciación Jurídica

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	No. Participantes	No. Participantes Contratados	Dependencias
Refuerzo Académico Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y Sustanciación Jurídica.	20/04/2015	15	7	Gerencia Nacional de Reconocimiento

Fecha de corte: 30 de Abril de 2015

Como puede observarse, la actividad de refuerzo al Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM con Prestación Definida y Sustanciación Jurídica, contó con una participación de 15 candidatos, de los cuales 12 aprobaron la evaluación, 7 han sido contratados para la Gerencia

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”

Nacional de Reconocimiento, 3 se contratarán en la primera semana de mayo y 2 no cumplieron con el perfil requerido.

B. 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 abril se realizó el Semillero – Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales Aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida; dirigido a profesionales en Administración de Empresas, Contaduría, Economía, Ingeniería Industrial, Psicología, Administración Financiera, Finanzas e Ingeniería Financiera; y desarrollado por 16 profesionales facilitadores de Colpensiones. En el Cuadro 4 se enuncian los principales módulos y temáticas que hicieron parte de la malla curricular establecida para el Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales aplicadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida. (Ver Capítulo 3.3 – Cuadro 4).

Capítulo 3.3 – Cuadro 4. 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
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

Módulo	Temática
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
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 dicho programa se formaron 84 profesionales de 34 universidades y se están analizando los resultados de las evaluaciones, con el fin de decidir acerca de la contratación de candidatos. El avance del programa de formación a Profesionales en Administración de Historias Laborales, se presentará en el IP23.

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

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

Semillero	Fechas (Inicio-Fin)	Participantes	Participantes Contratados	Dependencias
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 1	04/11/2014 – 19/11/2014	112	<u>69</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 31 Ger. Nal. Nómina: 23 Ger. Defensa Judicial: 15
Programa de Formación a Profesionales en Derecho en RPM y Sustanciación Jurídica. No. 2	17/02/2015 – 03/03/2015	43	<u>21</u> Contratados	Ger. Nal. Reconocimiento: 21
Programa de Formación a Profesionales en Régimen de Prima Media y Nómina de Pensionados.	16/03/2015 – 26/03/2015	66	<u>60</u> Contratados	Ger. Nal. Nómina: 59 trabajadores en misión antiguos. Ger. Nal. Operaciones: 1
Programa de Formación a Profesionales en Administración de Historia Laboral No. 1	13/04/2015 - 27/04/2015	84	En revisión	

En los 4 programas se ha contado con la participación de 305 candidatos, de los cuales se han contratado como trabajadores en misión 150. Específicamente para la Gerencia Nacional de Reconocimiento han podido cubrirse cupos vacantes con 52 candidatos, 23 para la Gerencia Nacional de Nómina (dado que 59 participantes en el semillero de Nómina de pensionados, ya eran trabajadores en misión de Colpensiones), 15 para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y 1 para la Gerencia Nacional de Operaciones.

3.3.1. Distribución de turnos establecidos para optimizar el espacio físico

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

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

Tipo de Vinculación	Turno 1 (6: 00 a.m. – 02:00 p.m.)	Turno 2 (2:00 p.m. – 10:00 p.m.)
Trabajadores Oficiales	23	26
Trabajadores en Misión	289	244
Total General	312	270
% Total	54%	46%

Fecha de corte: 30 de Abril 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 7 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 7).

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

Dependencia	No. Trabajadores en misión capacitados	No. Trabajadores oficiales capacitados
Gerencia Nacional de Reconocimiento y Grupo Apelaciones	47	1
Gerencia Nacional de Nómina	3	0
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	4	0
Gerencia Nacional de Operaciones	0	0
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	2	26
Total General	56	27

Fecha de corte: 30 de Abril de 2015

Frente a la participación en las jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores (oficiales y en misión) de las áreas directamente involucradas con el cumplimiento de los Autos de la H. Corte, se abordaron temáticas propias de la jornada de Inducción corporativa y jornadas cuyas temáticas se enfocaron en Modelo de Operación BEPS y en el IV Coloquio (conversatorio) denominado Pensión Especial de Vejez por Alto Riesgo.

Es así como, dentro de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento 47 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas, en la Gerencia Nacional de Nómina participaron 3 trabajadores en misión, en la Gerencia Nacional de Defensa

Judicial participaron 4 trabajadores en misión y, finalmente, en la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se contó con la participación de 2 trabajadores en misión y 26 trabajadores oficiales.

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

En esta sección se rinde informe sobre las novedades del mes de abril de 2015 relacionadas con el personal que integra la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, especialmente la línea manual de decisión de prestaciones económicas.

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

Como se mencionó en el IP21³⁶ para la atención oportuna de los recursos de apelación, se asignaron actividades de sustanciación en la instancia mencionada a los grupos internos de trabajo Régimen de Prima Media números 1, 7 y 10 ubicados en la sede 101.

Sin embargo, dando alcance al tema mencionado en el párrafo anterior y debido a las necesidades de la entidad para la atención prioritaria de los compromisos, se reportan las siguientes novedades:

- i) El grupo interno de trabajo Régimen de Prima Media con prestación definida (RPM N° 7) al que inicialmente se le asignaron actividades de sustanciación en apelación,³⁷ fue reasignado a prestar apoyo en sustanciación para el cumplimiento de fallos ordinarios, que conforme a las proyecciones del modelo, requiere de 150 analistas en la línea manual de decisión de prestaciones económicas, para la atención oportuna de este tipo de solicitudes.
- ii) Dada la anterior situación, para mitigar los riesgos y optimizar el control del proceso relacionado con el cumplimiento de fallos ordinarios, el grupo interno de trabajo RPM N° 7, a partir de mayo de 2015 deberá ser trasladado de la sede 101 a la calle 71 donde se encuentran los demás grupos que atienden este tipo de solicitudes. Esta situación obedece a temas de seguridad y al espacio de la sede, lo que implica que el grupo interno de trabajo de RPM N° 7 deberá alternar horario laboral con el grupo interno de trabajo cumplimiento a fallos ordinarios N° 2.
- iii) Por otra parte, desde la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se solicitó al área de Talento Humano el estudio de 12 casos de trabajadores en misión, que conforme a las necesidades del área de reconocimiento en instancia de apelación, requieren cambiar su vinculación actual de profesional 2 (Analistas) a profesional 3 (Revisor), situación que implica el cambio de las obligaciones contractuales inicialmente pactadas entre la empresa de servicios temporales y el trabajador.

³⁶ Ver IP21, sección 3.3.3, página 50.

³⁷ Ver IP19, sección 3.3.3, cuadro 9, página 56.

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

Desde el amparo constitucional concedido mediante el Auto 110 de 2013, se evidenció la necesidad de fortalecer el área de reconocimiento para la atención oportuna de los compromisos adquiridos. Ante el ajuste de los procesos se ha evidenciado la necesidad de solicitar a la Vicepresidencia de Talento Humano la provisión de cargos asistenciales y de apoyo administrativo, los cuales prestan un apoyo paralelo para optimizar la línea manual de decisión de prestaciones económicas, como por ejemplo el personal solicitado para el grupo de peticiones quejas y reclamos (IP21³⁸), las personas que prestan apoyo en el grupo de seguimiento de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y los diferentes asistentes que en los grupos internos de trabajo apoyan las actividades administrativas propias de los coordinadores.

Visto lo anterior, en el mes de abril de 2015 en apoyo administrativo se presentaron las siguientes contrataciones:

- i) 3 personas con perfil profesional (Profesional 4 Gestor) encargadas de prestar presencialmente apoyo en las sedes de la línea manual de decisión de prestaciones económicas de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.
- ii) 1 persona con perfil profesional (Analista 4 - Base de datos) encargada de la administración de la información en cumplimiento a fallos ordinarios.
- iii) 1 persona con perfil asistencial (Analista 1) como apoyo administrativo del coordinador del grupo interno de trabajo de la línea manual de decisión de régimen de prima media N° 5.
- iv) Se encuentra en trámite ante la Vicepresidencia de Talento Humano, la solicitud de dos perfiles profesionales para seguimiento en casos donde media acción de tutela en contra de la entidad y apoyo administrativo en contratación.

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

Para la vinculación de analistas en la línea manual de decisión de prestaciones económicas el 28 de abril de 2015, previas las validaciones de la Vicepresidencia de Talento Humano y la empresa de servicios temporales, la Gerencia Nacional de Reconocimiento entrevistó 8 abogados de los cuales avanzaron en el proceso 5 que se encuentran en proceso de contratación.

Respecto a la contratación de analistas para la línea manual de decisión de prestaciones económicas (Profesional II) se vincularon 16 profesionales del derecho, los días 13, 16 21 y 30 de abril de 2015.

³⁸ Ver IP20, sección 3.3.3, página 51.

4. Semillero del Régimen de Prima Media Con Prestación definida

El 28 de abril de 2015 2 estudiantes de derecho, en proceso de graduación ingresaron como Analista V – Sustanciador; este perfil de vinculación en misión está destinado a estudiantes de derecho que pese a no estar graduados recibieron capacitación sobre Régimen de Prima Media con prestación definida mediante el programa que ofrece la entidad.

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

Ingresos en abril	Analistas	Fecha de ingreso	GIT - Grupo Interno de Trabajo
Vinculación de analistas	16	Entre los días 13 y 30 de abril/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N°2 y 11
Vinculación de analistas mediante el programa semillero RPM	2	28 de Abril/15	Línea manual de decisión régimen de prima media N° 11
Total	18		

5. Finalización de contratos y ausentismo laboral

Es grato informar que en lo corrido del mes, no fue necesario finalizar contratos por cuestiones de calidad. Sin embargo, de la línea manual de decisión de prestaciones económicas se reporta el retiro definitivo de 3 analistas durante el mes de abril de 2015 que renunciaron.

Adicionalmente, se presentaron 313 novedades laborales como calamidad doméstica, vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad, entre otros. Estas novedades inciden negativamente en la posibilidad de gestionar un aproximado de 1.252 casos al día, tomando como medida de producción 4 casos diarios por analista.

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

Capítulo 3.3 – Cuadro 9. Composición grupos Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para Reconocimiento – Abril 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	4	16	2	22
Línea manual de decisión cumplimiento o fallos N°1	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	46	11	6	63

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 cumplimiento de fallos N° 2	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	Cl. 71	Normal	45	12	6	63
Línea manual de decisión RPM N° 1	Si- (Manual) Apelaciones	101	6:00 AM-2:00PM	44	10	2	56
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 2	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	50	12	1	63
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 3	Si- (Manual) Tutelas	101	6:00 AM-2:00PM	74	11	2	87
Línea manual de decisión régimen de prima media N° 4	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	2:00 a 10:00PM	60	9	2	71
Línea manual de decisión RPM N° 5	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	44	10	3	57
Línea manual de decisión RPM N° 6	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio y casos de entres de control	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	51	11	2	64
Línea manual de decisión RPM N° 7	Si- (Manual) Cumplimiento de fallos ordinarios y tutelas	101	2:00 a 10:00PM	41	9	2	52
Línea manual de decisión RPM N° 8	Si- (Manual) Tutelas	Cl. 72	Normal	17	2	8	27
Línea manual de decisión RPM N° 9	Si- (Manual) Apelaciones	101	Normal	44	6	2	52
Línea manual de decisión RPM N° 10	Si- (Manual) Tutelas	CRA 30	6:00 AM-2:00PM	37	9	2	48

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° 11	Si- (Manual) Reposición y solicitudes de nuevo estudio	Cl. 101	2:00PM - 10:00PM	76	9	2	87
Medicina laboral 1	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	7	7
Medicina laboral 2	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	21	21
Seguimiento	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	12	12
Apoyo jurídico administrativo	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	0	0
Calidad	N/A	cl. 71	Todos los turnos	N/A	N/A	16	16
Auditoria automático	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	5	5
Auditoria línea de decisión manual	N/A	cl. 72	N/A	N/A	N/A	10	10
PQR	N/A	cl. 71	Normal	N/A	N/A	24	24
Subtotal				633	137	148	918

3.4. Reorganización institucional de Colpensiones

En esta sección se informan a la H. Corte Constitucional los avances del proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones. Dicho proceso, iniciado en el mes de diciembre de 2014 después de una etapa en la que se analizó el marco estratégico de la entidad, sigue el cronograma definido detallado en el IP18³⁹.

La fase 3, denominada *Diagnóstico - Estudio técnico de la estructura organizacional*, se concluyó con la entrega el 17 de abril del presente del Diagnóstico Integral por parte del equipo consultor externo, el cual contiene los siguientes capítulos:

- Marco Legal.
- Análisis de factores externos.
- Análisis interno.
- Hoja de ruta de comunicaciones.

³⁹ Ver IP18, sección 3.4, página 52.

- Conclusiones.
- Estructura organizacional y funcional interna.
- Personal.
- Gobernabilidad.
- Coordinación y comunicación.
- Competencia.
- Análisis DOFA.

Así mismo, se presentaron algunas conclusiones generales y oportunidades de mejora sobre la organización, que nacen del análisis integral de la entidad.

En este momento se avanza en la fase 4 *Propuesta del diseño de estructura y organización interna*. En ese contexto, el equipo consultor externo con el acompañamiento permanente del equipo de asesores interno designado, previa recolección de información, presentó los diagramas de flujo de los procesos de Colpensiones. Dichos diagramas fueron presentados a los líderes y responsables de cada uno de los procesos, con el propósito de lograr una mirada completa de la organización de cara a la presentación de la cadena de valor y la estructura ajustadas.

Como resultado de ese trabajo, el equipo consultor externo entregó a Colpensiones una propuesta preliminar de la cadena de valor y de estructura organizacional. La propuesta de la primera se planteó a partir de elementos, actividades y herramientas que fueron utilizadas por la propia consultoría, con el propósito de integrar de manera armónica los diferentes niveles de conocimiento que se tiene de la organización. La segunda –la propuesta de estructura organizacional-, se construyó con base en la cadena de valor desarrollada y el diagnóstico presentado, tomando en cuenta diferentes entidades tanto públicas como privadas, sin perder de vista la estructura actual de la organización, y siguiendo las recomendaciones metodológicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

La propuesta de estructura organizacional para Colpensiones, busca articularse con los macroprocesos presentados en la cadena de valor para darle mayor flexibilidad a la organización frente a la toma de decisiones, permitir al presidente que se focalice en los temas estratégicos hacia el exterior de Colpensiones, liberándolo de carga interna en la organización, y lograr mayor empoderamiento de los directivos por medio de la organización de los temas misionales y administrativos, abriendo líneas de comunicación directa con el presidente para afrontar los asuntos que impactan a la entidad.

De otro lado, en el mes de abril se culminó el proceso de levantamiento y análisis de la información correspondiente al tema de cargas laborales. Sobre ello se realizó un informe incluido en el documento de Diagnóstico Integral. Así entonces, se comenzó el proceso de proyección de las cargas laborales, tarea que se encuentra en la proyección de actividades y procedimientos que conforman cada uno de los procesos propuestos, y la alineación de la herramienta al nuevo modelo de gestión por procesos.

Dada la importancia del proceso de Reorganización Institucional, se realizaron dos reuniones técnicas durante el mes de abril entre el equipo de asesores interno y el equipo consultor externo,

espacios de trabajo clave para verificar el avance del proceso, y resolver asuntos técnicos y logísticos.

Según lo anotado, el proceso de Reorganización Institucional se desarrolla conforme a la programación definida. Tal como se mencionó el IP19⁴⁰, en el mes de mayo del presente año será socializada la propuesta de estructura organizacional al nivel directivo de la entidad, lo que dará paso para la presentación de la 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.

⁴⁰ Ver IP19, sección 3.4, página 59.

4. Cumplimiento de acciones de tutela

A través de esta sección se presentan datos que registran una tendencia progresiva en relación con los ingresos y atención de tutelas incluidos en el IP anterior.

- **Se presenta un número significativo de atención de tutelas.** En el mes de reporte se atendieron de fondo un total del total de 4.899 acciones de tutela. De manera que se mantiene una tendencia que permite afirmar la gestión va en el dirección correcta y es progresiva, pues de un total acumulado, con corte a abril 31 de 2015, de 201.078 tutelas que han ingresado, 182.245 fueron efectivamente atendidas con hecho superado, es decir, un 90.63% de atención. Como se informa regularmente en los IP anteriores, frente al grupo de tutelas con imposibilidad material de cumplimiento por falta de documentos y/o información (punto que se explica en el Capítulo 4.5 de esta sección) se reporta un total de 9.426 para el corte del mes de abril; de tal manera que si se suma la gestión realizada para este grupo la gestión y atención permite informar un avance del 95.32%. Como se explicará más adelante, el número de atención de este mes tiene un comportamiento especial, entre otras razones por los días festivos que tiene este mes (lo conocido como semana santa).
- **Un mes más se cumple con la hipótesis del incremento en el ingreso de acciones de tutela por la falta de protección constitucional.** Aunque para el mes de reporte se registró una disminución en el ingreso de nuevas tutelas, dado que el mes de abril es considerado atípico por contar con una semana menos dada la vacancia judicial por lo conocido como semana santa. En este sentido en el mes de marzo ingresaron 6.360 y en abril 4.899.

Sin embargo, es importante mencionar que la falta de protección constitucional conllevó un importante nivel de imposición de sanciones de arresto y multa, como se informó en el IP 21⁴¹.

En este orden de ideas, se informa a la H. Corte Constitucional que persisten los fenómenos de (i) despachos judiciales que se apartan sin justificación del precedente constitucional sobre desacato y sanción; (ii) lo que conlleva focalizar un esfuerzo adicional a la gestión de tutelas en instancia de sanción.

- **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 18.833 para el mes de reporte (Ver Cuadro 1. Capítulo 4.2.), cifra a la que se debe restar 9.426 tutelas que no tienen posibilidad material de resolver por dificultades de información (ver Capítulo 4.5 - Cuadro 1), quedando un saldo pendiente de 9.407 tutelas que se atenderán en el transcurso del mes de abril conforme a la capacidad operativa de la entidad.

Se presentan unos cuadros en este informe de la atención de las tutelas identificadas y atendidas a corte según las fechas establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014, con el fin de demostrar los avances a raíz de las medidas y órdenes del Alto Tribunal. A

⁴¹ Ver IP21, página 56.

través de los diferentes autos que declararon el estado de cosas inconstitucional, se establecieron, según el tipo de petición, ciertos plazos de protección a favor de Colpensiones para que los jueces de la república suspendieran los trámites por desacato y/o sanciones adelantados contra La entidad. Mediante el auto 320 del 19 de diciembre de 2013, se estableció como fecha última para la suspensión de sanciones el 31 de julio de 2014. Así mismo el Auto 259 del 21 de agosto de 2014, notificado en septiembre del mismo año, estableció como fecha final de protección el 31 de diciembre de 2014.

En consideración a lo anterior, y para ser armónicos con los pronunciamientos de la H. Corte, se reportan cifras exactas de atención de tutela teniendo como parámetro las ingresadas, atendidas con hecho superado y gestionadas con respuesta parcial según los acumulados (i) a 30 de septiembre de 2014 (mes en el cual se notifica el auto 259 de 2014) y (ii) el 31 de diciembre de 2014 (fecha última de protección contenida en el aludido auto 259). Este modelo de informe que se pone a consideración, además presenta las siguientes ventajas:

- i. Evidencia que la gestión de Colpensiones continúa en un nivel de producción que se concentra en atender los trámites de tutela desde el más antiguo hasta el más reciente, con el fin de no generar un incentivo para la litigiosidad en este sentido.
- ii. Es posible señalar y medir el avance en la atención de tutelas partiendo del esquema de protección otorgado por cada auto emitido por la H. Corte Constitucional.
- iii. Muestra tanto la eficiencia de Colpensiones en la gestión, pero también utilidad de la medida de protección constitucional desde un punto de vista objetivo, que se espera por parte de la entidad.

En presencia de lo señalado se presenta el informe bajo la misma estructura de los anteriores. Así pues el informe comprende: (i) el estado acumulado de la identificación y atención de tutelas; (ii) Stock de tutelas inidentificadas y atendidas desde la entrada en operación de la entidad y hasta el 30 de septiembre de 2014 y, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014; (iii) Avance detallado por criterio de protección en la atención de tutelas del mes que se reporta; (iv) el avance en la notificación de actos administrativos de cumplimiento de tutelas, así como su respectivo ingreso en nómina; y (v) la respuesta parcial a tutelas por falta de información y finalmente.

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 4.1 - Cuadro 1).

Para este mes Colpensiones identificó un total de 201.078, cifra levemente superior a la del mes anterior. Igualmente se han atendido 182.245, quedando un saldo de 18.833 (de este resultado hacen parte 9.426 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).

Ahora bien, frente al nivel de ingreso de nuevas tutelas durante el mes de reporte y el anterior, la tendencia es la misma, al punto que los porcentajes, respecto del universo total, de atención

eficaz por etapa son los siguientes: (i) La instancia de sanción en la acción de tutela asciende a un 94,02%; (ii) Las instancias en incidente de desacato corresponden a su vez a un 90,98%; y (iii) la fase procesal de interposición de la acción de tutela⁴² que asciende a un 89,39%. Como se puede ver, la atención por instancia procesal está en unos niveles aceptables.

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

Estado	Sanción	Participación	Desacato	Participación	Tutela	Participación	Total
Identificadas	28.980	14,41%	72.889	36,25%	99.209	49,34%	201.078
Atendidas	27.248	14,95%	66.314	36,39%	88.683	48,66%	182.245
Pendientes al corte	1.732	9,20%	6.575	34,91%	10.526	55,89%	18.833
% de cumplimiento (hecho superado)	94,02%		90,98%		89,39%		90,63%

Ahora bien, los datos explicativos del cuadro 2⁴³ (ver Capítulo 4.1-Cuadro 2), contienen el número de tutelas notificadas a Colpensiones durante los meses de febrero, marzo y abril de 2015. Entre febrero y marzo de 2015 se observa un equilibrio respecto al porcentaje de tutelas que ingresaron a la entidad, y respecto a este mes se registra una disminución que razonablemente se explica más adelante.

Es importante señalar que la atención de tutelas es superior en relación con las identificadas (nuevos ingresos), pero aquellas corresponden al flujo acumulado y otra porción al mes de reporte (como se ve en el Cuadro 3. de este Capítulo). Aquí lo importante es advertir que, en todo caso, la atención de tutelas mensual es superior al ingreso en el mes, lo que permite ir cerrando la brecha de las represadas.

Ahora bien, la disminución en la atención de tutela frente a los reportes anteriores obedece a la existencia de días festivos por la llamada semana santa dentro del mes reportado y principalmente a la concentración de esfuerzos operativos para la atención de sanciones de tutela.

Capítulo 4.1 - Cuadro 2. Tutelas identificadas y atendidas en los últimos tres meses Corte a 28 de febrero de 2015

Estado	Acumulado a Sep-13 (línea de base)	Acumulado a enero -15	feb-15	mar-15	abr-15	Total acumulado
Identificadas	96.222	183.257	6.562	6.360	4.899	201.078
Atendidas	18.786	162.772	7.778	6.767	4.928	182.245
Pendientes	77.436	20.485	19.269	18.862	18.833	18.833
% de avance	19,52%	88,82%				90,63%

⁴² Esta etapa corresponde a la notificación del fallo que condena a Colpensiones.

⁴³ 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.

El cuadro 3 (ver Capítulo 4.1-Cuadro 3) reúne los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, para el mes de reporte se notificaron 4.899 nuevas tutelas, de las cuales fueron atendidas 1.562, quedando un saldo de 3.337. En este sentido, es importante insistir en que si bien la gestión ha sido eficiente y, se han implementado nuevos esquemas de seguimiento, también lo es que la protección constitucional se requiere para nivelar este tramo final de la superación del estado de cosas inconstitucional del Régimen de Prima Media.

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	abr-15
Sanción				
Identificadas	81	185	206	97
Atendidas	24	90	87	29
Pendientes	57	95	119	68
% de avance	29,63%	48,65%	42,23%	29,90%
Desacato				
Identificadas	295	689	711	493
Atendidas	72	281	239	168
Pendientes	223	408	472	325
% de avance	24,41%	40,78%	33,61%	34,08%
Tutela				
Identificadas	3694	5688	5443	4309
Atendidas	356	1836	1.696	1.365
Pendientes	3.338	3.852	3.747	2.944
% de avance	9,64%	32,28%	31,16%	31,68%
Total				
Identificadas	4.070	6.562	6.360	4.899
Atendidas	452	2.207	2.022	1.562
Pendientes	3.618	4.355	4.338	3.337
% de avance en el mismo mes	11,11%	33,63%	31,79%	31,88%

4.2. Explicación de las tutelas identificadas y atendidas según las fechas establecidas por la Corte Constitucional mediante autos 320 de 2013 y 259 de 2014.

Un punto de vital importancia en este nuevo segmento consiste en que los porcentajes de avance que se muestran en cada uno de los cuadros que se expondrán corresponden, como se señaló a cada corte de protección constitucional dispuesto por cada providencia emitida por la H. Corte Constitucional. Estadísticamente, entonces, los porcentajes de avance señalado en cada corte de

protección corresponde las tutelas atendidas y pendientes en ese periodo respectivo “stock” (que tienen una cantidad de meses diferentes), los cuales no podrían sumarse unos con otros, debido a que cada uno tiene una proporción o peso diferente frente al número de tutelas. Esta propuesta busca que sea más clara la exposición del avance y que el seguimiento sea más preciso.

Visto lo anterior, el Cuadro 1 (ver Capítulo 4.2. cuadro 1) presenta el número de tutelas identificadas y atendidas a Corte del 30 de septiembre de 2014, en orden a la clasificación establecida por la Corte Constitucional mediante auto 320 del 19 de diciembre de 2013 el cual, según la naturaleza de la solicitud radicada en Colpensiones, estableció como última fecha para la resolución de respuestas el día 31 de julio de 2014. Se destaca que este primer stock presenta cifras hasta el 30 de septiembre de 2014; dado que hasta este último mes se recibió la notificación del auto 259 del 21 de agosto de 2014 el cual dispuso nuevas protecciones hasta diciembre de 2014.

Así las cosas, el stock a 30 de septiembre de 2014 arroja como resultados un total de tutelas identificadas de 167.066, de las cuales 157.673 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 94.38% de cumplimiento del total de tutelas con corte a 30 de septiembre de 2014, es decir, Colpensiones gestionó prácticamente la totalidad de los trámites pensionales con acción de tutela del Auto 320 de 2013.

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

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Trámites recibidos hasta el 30 de septiembre de 2014	167.066	157.673	7.145	2.248	9.393

Respecto del saldo restante que no tiene hecho superado, que equivalen a 9.393, se gestionaron 7.145 respuestas parciales y 2.248 quedaron pendientes con problemas de clasificación e información que no permiten una respuesta de Colpensiones pendientes aun cuando no han sido objeto de respuesta parcial o de hecho superado, sí están siendo objeto de análisis (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 2).

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

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	637	3.527	2.981	7.145
Pendientes	455	885	908	2.248
Total	1.092	4.412	3.889	9.393

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

Así pues, el stock de tutelas desde el 1 de octubre de 2014 al 31 de diciembre del mismo año, arroja un total de trámites notificados de 12.121 tutelas de las cuales 10.595 fueron efectivamente atendidas, lo cual representó un 87.41% de cumplimiento. Lo cual representa un avance significativo en la atención de nuevas tutelas ingresadas en este lapso de tiempo y, que de la misma manera, queda pendiente por atender un grupo reducido que es objeto de un plan de acción orientado su cumplimiento efectivo.

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

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Trámites recibidos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014	12.121	10.595	749	777	1.526

Así, en relación con el saldo restante el cual se trata de casos sin hecho superado (1.526) se gestionaron 749 respuestas parciales y 777 quedaron pendientes así (i) 233 correspondientes a sanción, (ii) 586 en instancia de desacato y (iii) 707 en la etapa de tutela (ver Capítulo 4.2 -Cuadro 4). Igual que en el punto anterior las tutelas reportadas como pendientes están siendo objeto de análisis.

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

Estado	Sanción	Desacato	Tutela	Total
Gestionadas con respuesta parcial	61	337	351	749
Pendientes	172	249	356	777
Total	233	586	707	1.526

Finalmente el Cuadro 5 (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 5) reúne las cifras de tutelas desde el 1 de enero de 2015 hasta el 30 de abril del mismo año fecha de corte de cada IP de aquí en adelante y luego de la finalización de la protección concedida en el Auto 259 de 2014 (31 de diciembre de 2014)

En este orden de ideas el stock de información desde el 1 de enero de 2015 al 30 de abril del mismo año arroja un total de 21.891 tutelas de las cuales 13.977 fueron efectivamente atendidas. Este hecho destaca la gestión de Colpensiones frente a cada una de las vigencias de protección constitucional, arrojando resultados claramente positivos considerando que no existe protección constitucional. Igual que en los dos puntos anteriores, las tutelas reportadas como pendientes están siendo objeto de análisis.

Capítulo 4.2 - Cuadro 5 tutelas identificadas y atendidas desde 2015

Stock	Identificadas	Atendidas (Hecho superado)	Trámites sin hecho superado		
			Gestionadas con Respuesta parcial	Pendientes	Total
Vigencia 2015	21.891	13.977	1.532	6.382	7.914

En relación con el saldo restante el cual se trata de casos sin hecho superado (7.914) se gestionaron 1532 respuestas parciales y quedaron pendientes así (i) 407 correspondientes a sanción, (ii) 1577 en instancia de desacato y (iii) 5930 en instancia de tutela (ver Capítulo 4.2 - Cuadro 4). El número de pendientes en este periodo debe entenderse como el resultado de la dedicación de la entidad a solventar la repesa de los meses anteriores, pero como se puede advertir con el avance progresivo, estas pendientes deben presentar una tendencia a la disminución en cada uno de los meses que vienen.

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

De la misma forma como se ha anotado en los IP anteriores y 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.

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

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

Se registra en primer lugar los datos del Cuadro 1 (ver Capítulo 4.4 – Cuadro 1), el cual contiene el total de actos administrativos emitidos en cumplimiento de una orden de tutela que concede una prestación económica. Dichas decisiones ascienden a un total de 100.945, de los cuales fueron incluidos en la nómina de pensionados⁴⁵ 31.607, notificándose efectivamente 54.811, quedando

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

⁴⁵ Se debe aclarar que la diferencia entre las tutelas de reconocimiento que conceden prestaciones frente a las incluidas en la nómina se explica por cuanto para este cruce i) se toman los pensionados activos en el mes de consulta, y no se incluyen los pagos únicos (indemnizaciones, auxilios funerarios) realizados en meses anteriores, ii) se realiza por consulta de documento del titular de la tutela y no de los beneficiarios para el caso de las pensiones de sobrevivientes, de igual forma, hay casos en los 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.

un saldo pendiente de notificación igual a 4.366, cifras que representan un 88.34% 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 41.768, de las cuales fueron notificadas efectivamente 34.366, lo cual representa un avance del 88,34%.

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

Sentido de la decisión	Actos administrativos proferidos	Actos administrativos notificados	Por Notificar	% Avance notificaciones	Ingresos a Nómina	% Avance nómina
Conceden Prestación	59.177	54.811	4.366	92,62%	31.607	53,4%
No Conceden Prestación	41.768	34.366	7.402	82,28%		NA
Total	100.945	89.177	11.768	88,34%	31.607	0

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

En el Cuadro 1 de esta sección, se evidencia que el comportamiento de las tutelas en las cuales falta información se mantiene, y que el plan de acción implementado para el efecto es importante. En este orden ideas, en el mes de abril se registró un total de 9.426, cifra que demuestra la dificultad para decidir estas tutelas que cuentan con diversas problemáticas para la consecución de información que permita determinar el asunto tutelado (Ver Capítulo 4.5 – Cuadro 1).

Capítulo 4.5 – Cuadro 1. Tutelas con respuesta parcial

Tipo Respuesta Parcial	mar-15
Con carta al juzgado según Auto 202	4.435
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	963
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	3.404
Defensa Judicial Con Tramite	624
Total general	9.426

Visto todo lo anterior, a continuación se reportan las acciones realizadas por Colpensiones para atender las tutelas restantes de cada uno de los stocks que corresponden a cada Auto proferido por la H. Corte, así como a las pendientes que corresponden al año 2015.

Adicionalmente y en consideración a la necesidad de implementar nuevas medidas que permitan un avance en tutelas para llegar a la meta de resolver tutelas en los términos que otorga el juez al dictar su fallo o aún mejor a contestar en el término del traslado de su admisión, Colpensiones informa que actualmente se está planeando un cambio de modelo operativo, que a su vez incluye la inyección de un contingente de personal adicional que ya fue aprobado por la Junta Directiva de la entidad, y que será reportado en el próximo informe.

Finalmente, el siguiente es el avance del plan de acción propuesto en el IP20, que en el mes de marzo tuvo un impacto generado en el estudio de los nuevos modelos de operación que se pretenden implementar.

1. Gestión de acciones de tutela y desacatos

a. Total de casos gestionados

- El total de los casos asignados en reparto para los analistas de defensa judicial fueron 12.014, trabajados durante 19 días hábiles.
- Los casos fueron atendidos por un grupo de 40 analistas.

b. Las contingencias más importantes

- En el mes de abril se dedicaron 2 jornadas laborales completas identificando los datos básicos de 3.000 sentencias como parte del alistamiento de los fallos en físico que allegan las regionales o los abogados externos, con el fin de que sean entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para su cumplimiento.
- En el mes de abril se dedicaron cuatro jornadas completas para la lectura, avance del caso en el aplicativo Bizagi y proyección de oficios de respuesta parcial y hecho superado de 1.993 sanciones.
- Tres días del mes de abril se dedicaron a la atención especial de 727 casos requeridos por la Procuraduría y que cuentan con tutela, desacato o sanción, en el cual se debió contestar al ciudadano y al juez de tutela, para luego entregar este soporte documental del caso atendido a tal ente de control.
- Considerando que en el seguimiento a las tutelas pendientes de solución se encuentran 155 casos de cumplimientos de sentencia caracterizados por ser los más antiguos (stock a 16 de junio de 2014) se destinaron un grupo de 5 abogados de tutelas para que realizaran la revisión pormenorizada de cada caso y que se le informara al juez y al ciudadano del motivo por el cual aún se encontraba pendiente de cumplimiento.

2. Gestión de acciones de tutela en sede de sanción

a. Total de casos trabajados

- El total de los casos asignados en reparto para los analistas de defensa judicial fueron 7.686, trabajados durante 19 días hábiles.

- Los casos fueron atendidos diariamente por un grupo de 16 analistas del Grupo de Sanciones contando con la colaboración de 40 analistas del Grupo de tutelas durante cuatro jornadas completas de trabajo.
- b. Las contingencias más importantes
- En el mes de abril el Grupo de Sanciones contó con el apoyo de aproximadamente 40 analistas del Grupo de Tutelas, quienes trabajaron durante cuatro jornadas completas para la lectura, avance del caso en Bizagi y proyección de oficios de respuesta parcial y hecho superado de 1.993 sanciones.
 - Se trabajaron 3.638 sanciones con las áreas misionales con la metodología de seguimiento caso a caso lo cual implicó un aumento considerable en las cargas de trabajo de 16 analistas del grupo de sanciones puesto que debían hacer el seguimiento, avance del caso en Bizagi y proyección de oficios de respuesta parcial y hecho superado de los casos sin descuidar la entrada diaria de las nuevas sanciones.
 - Se realizó un plan de seguimiento a hechos superados radicados en los juzgados con un equipo de trabajo conformado por tres analistas y dos asistentes administrativos dando como resultado la obtención del archivo judicial por cumplimiento en 3.549 casos de sanciones.
3. Plan de acción para las sanciones que se encuentran en el stock a 30 septiembre de 2014 (por grupos) y a 31 de diciembre de 2014 (protegido y no protegido)

Conforme se informó en la sección 4.2, se llevó a cabo un proceso de reorganización institucional de la entidad con el fin de cerrar de manera definitiva los universos de tutelas pendientes de atención de cada uno de los Autos de protección constitucional, así:

- a) Entregar en reparto al Grupo de Tutelas y Sanciones cada uno de los STOCKS con el fin de dar lectura, avance del caso en Bizagi y proyección de oficios de respuesta parcial y hecho superado para informar al ciudadano y al juez del motivo por el cual aún se encontraba pendiente de cumplimiento.
- b) Priorizar la atención de los casos que se encuentren pendientes de atención en las áreas misionales de Colpensiones con el fin de dar respuesta de fondo a la petición del accionante y así dar cumplimiento a las órdenes de tutela.
- c) Priorizar los casos que correspondan a cumplimientos de sentencia en las diferentes regionales de Colpensiones para la consecución de las sentencias pendientes del cumplimiento y que son objeto de tutela.

5. Cumplimiento de fallos judiciales

Como es habitual este capítulo, atendiendo las órdenes de dar más claridad a los datos en materia de sentencias, conserva la estructura que se inició desde el IP16⁴⁶. 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 30 de abril 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**
11.184	0	11.184	284	10.900	10.933	10.349
Entregados por el ISS en L.	0,0%	100,0%	3%	97%	100%	95%
8.445	0	8.445	450	7.995	6.803	6.785
Hallados por Colp. en expedientes ISS	0%	100%	5%	95%	85,1%	85%
31.033	525	30.508	12.940	17.568	15.010	15.079
Fallados en contra de Colpensiones	2%	98%	42%	58%	85%	86%
44.762	11.305	33.457	8.292	25.165	22.574	22.949
Entregados por ciudadanos a Colp.	25%	75%	25%	75%	90%	91%
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
95.424	11.830	83.594	21.966	61.628	55.320	55.162
	12%	88%	26%	74%	90%	90%
			23%	65%	90%	90%

*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

⁴⁶ Ver IP16, sección 5, página 76.

Como se informó en el IP19⁴⁷ a la H. Corte Constitucional, la entidad no solamente tiene condenas que implican el reconocimiento de una prestación económica, sino también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen, cálculos actuariales, iniciar un cobro coactivo, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo de pensiones, entre otros; motivo por el cual en el cuadro 2 se presenta el estado de estos fallos.

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

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	
	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 95.513 fallos condenatorios, (resultado de sumar el total del cuadro 1 y cuadro 2) lo cual representa una disminución de 2.157 frente a lo reportado en el mes de marzo de 2015 (97.670). Esta disminución corresponde a la depuración de la información de las sentencias halladas en los expedientes administrativos entregados por el ISS en L. como se explicará en la identificación de este origen. Este es el ejercicio constante de la entidad por mejorar la información que presentaba deficiencias en el ISS, Colpensiones está en la tarea diaria de solucionar otro de los aspectos fundamentales que dieron origen a la falla estructural, la carencia de información clara.

- (i) En el mes de abril de 2015, el universo de sentencias entregadas por el ISS en L, se mantiene toda vez que dicha Entidad no entregó sentencias en el mes de reporte. Así las cosas el universo para el mes de abril 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 debe informar que durante el mes de marzo de 2015 se consideró conveniente precisar el concepto de los “fallos en proceso de alistamiento”,

⁴⁷ Ver IP19, sección 5, páginas 68-69.

determinando que en este ítem deben contabilizarse únicamente los fallos que materialmente tiene la Administradora en su poder para iniciar el respectivo proceso de cumplimiento. Lo anterior en armonía con el trabajo que la Gerencia de Reconocimiento realizó para clasificar este universo⁴⁸. En consideración a esa aclaración reportada a la Gerencia de Defensa Judicial, el universo correspondiente a las sentencias que debe conseguir materialmente para luego pasar a alistamiento al corte del presente informe es de 5.672. Así las cosas, la Administradora de manera consecuente con la claridad de las cifras, plantea el siguiente plan de acción:

- 1.902 sentencias de las cuales se cuenta con los datos demográficos para su consecución, serán solicitadas a las regionales en el mes de mayo de 2015.
- 3.011 sentencias de las cuales no se cuenta con los datos demográficos para su consecución, por lo que se procederá a:
 - a) Remitir durante el mes de mayo carta al ciudadano informando que la Administradora tiene conocimiento de una sentencia de la cual es beneficiario y que por lo tanto se requiere que allegue la copia auténtica de la misma para poder proceder a su cumplimiento.
 - b) Solicitar al contratista que ejerce la vigilancia judicial de la entidad la completitud de los datos demográficos de las sentencias, con el fin de proceder a su consecución a través de los abogados externos de Colpensiones.
- 759 sentencias identificadas por Cyza de la siguiente manera:
 - a) 714 sentencias en copia simple, de las cuales se remitirá durante el mes de mayo carta al ciudadano informando que debe allegar la sentencia en copia auténtica para proceder a su cumplimiento.
 - b) 45 sentencias en estudio de seguridad a la espera de sello patrón, para lo cual se insistirá ante los despachos judiciales su entrega y en su defecto, se solicitará el desarchivo judicial de cada una de las sentencias.

Por otro lado, este universo también sufrió una disminución de 2.695 sentencias en consideración a: (i) la coincidencia de 441 sentencias con los orígenes de sentencias proferidas en contra de Colpensiones y las allegadas por los ciudadanos, (ii) 1.382 sentencias que coinciden con el trámite adelantado a través del origen de sentencias entregadas por los ciudadanos, (iii) 863 casos que no corresponden al cumplimiento de una sentencia judicial y finalmente (iv) 9 casos que corresponden a acciones de tutela.

⁴⁸ Sobre el particular se puede como se explicó esta situación en detalle en el literal b) del literal b. de la Sección 5.3. del IP21., página 67.

Así las cosas, el universo de fallos hallados por Colpensiones en expedientes ISS asciende, una vez reportada la disminución por la Gerencia de Reconocimiento (por su trabajo de depuración) y por la Gerencia de Defensa Judicial (por el trabajo de consolidación de cifras con otras entradas y cumplimientos) es de 8.445 con corte al 30 de abril de 2015.

Es importante mencionar que este número presenta un movimiento constante, ejercicio del trabajo progresivo de superación de la falla estructural donde uno de sus ingredientes es la consolidación de la información.

El fenómeno aquí señalado, suscita una modificación interesante en los porcentajes de alistamiento tal como se observa en el cuadro y se explica mas adelante.

- (iii) El total de fallos condenatorios en contra de Colpensiones presentó un aumento de 4.051 sentencias frente a lo reportado en el mes de marzo de 2015 (27.000), para un total que asciende de 31.051 con corte al 30 de abril de 2015. El incremento de esta cifra frente al informe anterior, se debe a una contingencia realizada por la Gerencia de Defensa Judicial que dio como resultado lo anunciado.

De otro lado y de acuerdo con el compromiso anunciado en el IP20⁴⁹, nos permitimos explicar que, para el mes de marzo de 2015 se tenían en proceso de consecución 3.535 sentencias relacionadas en la base Litigob, ahora con corte a 30 de abril de 2015, se presenta una disminución de 475 sentencias para un total de 3.060 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 marzo el dato de fallos condenatorios consolidado fue de 42.670 y en el mes de abril 44.829. Esto quiere decir que ingresaron por este medio 2.159 nuevas sentencias condenatorias (se suman los cuadros 1 y 2). Como se puede advertir este incremento es un asunto que la Administradora ha analizado, y encuentra que hay sentencias del ISS (que el ISS en L., no entregó inventariadas) y otras falladas en contra de Colpensiones que el ciudadano radica⁵⁰.

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

El total de fallos condenatorios con corte a 30 de abril de 2015 son 95.513 de los cuales se han alistado 83.683, correspondiendo estos últimos a: 83.594 a prestaciones pensionales, lo que equivale al 88% 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

⁴⁹ Sobre el compromiso de tener actualizado este dato mes a mes y el plan de acción de la Gerencia de Defensa Judicial, se puede consultar el IP20, página 70.

⁵⁰ Cuando el ciudadano radique una sentencia condenatoria en contra de Colpensiones, y luego abogado externo apoderado judicial la allegue la sentencias, como es su deber, esta sentencia pasa a contabilizarse en el origen “fallos en contra de Colpensiones” y se debita del origen “fallos entregados por el Ciudadano”. Aquí es importante anotar, que la entidad no puede negarse a recibir una sentencia y por eso se contabiliza.

entonces que para el presente informe hubo un total de 5.220 fallos con relación a lo alistado en el mes de marzo de 2015 (78.463) (se suman los cuadros 1 y 2), que frente a los 3.862 fallos alistados en marzo, significa un trabajo positivo de la Administradora.

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 seguridad⁵¹, y luego de analizar cada una de estas partes, se presentarán a la H. Corte un capítulo de barreras que aún se presentan en el alistamiento de fallos y el avance al plan de acción planteado en el IP 20.

- (i) Frente al proceso de alistamiento de los fallos condenatorios que son entregados por los ciudadanos en las oficinas de Colpensiones, presenta una disminución, toda vez que para el mes de abril se tiene el 75%, frente al 78% presentado en el mes de marzo, lo anterior debido a que ingresaron 2.159 sentencias y se alistaron 416 en el mes de abril. Esta cifra no es muy alta, porque en un proceso interno de consolidación con el contratista externo dio como resultado que el gran aporte de alistamiento se dio en los primeros días del mes de mayo, así para el corte de ese mes deberá presentarse un incremento muy superior de esta cifra.

Es importante tener en cuenta que de los 33.524 fallos alistados, se han entregado para reconocimiento 33.457 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, se debe informar que, como consecuencia de lo dicho frente a este origen en el punto relacionado con su identificación, con corte al 30 de abril, se encuentran alistadas para cumplimiento 8.445 sentencias, correspondiendo a un 100% de avance en el alistamiento de éstas.

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 98%. Frente al 99% reportado en el mes de marzo, se explica razonablemente por el ingreso de 4.051 nuevas sentencias en el mes de abril.

⁵¹ 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.

Del total fallos alistados (83.683) se han entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento 83.594 y a otras áreas 89, (ver cuadros 1 y 2).

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 Constitucional⁵², 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"> El 27 de abril de 2015 se llevó a cabo el primer foro de historia laboral en el que se invitó a los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Bogotá.
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de abril se logró la consecución de 4.501 sentencias nuevas, sin embargo la entrega total para cumplimiento ascendió a 3.915.
Sentencias orales cuyo CD es inaudible.	Componente interno	Implementación del proceso de identificación de los audios inaudibles.	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de abril se identificó un total 247 CDs inaudibles, de estos se logró la consecución de 112, los cuales ya se encuentran en proceso de transcripción.
	Componente externo	Gestión por parte de las regionales ante los despachos judiciales para consecución y verificación del audio.	<ul style="list-style-type: none"> Tal y como se informó en el anterior ítem, debido a las gestiones de las regionales, se logró la consecución de 112 CDs; se continua con la búsqueda por parte de las regionales.
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 abril identificó 406 sentencias cuyos extractos no contienen la parte resolutive de la sentencia en concreto por lo que se encuentran en proceso de transcripción.. Ahora bien, de las 21 sentencias reportadas en el mes de marzo se procedió a la transcripción de todas ellas en el mes de abril.
Procesos ejecutivos cuyo mandamiento no coincide con la sentencia ordinaria.	Componente interno	Continuación de las capacitaciones a los abogados externos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> El 29 de abril de 2015 se llevó a cabo la capacitación de abogados externos que incluyó como tema central la defensa judicial en 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"> Tal y como se informó anteriormente, el día 27 de abril de 2015 se llevó a cabo el primer foro de historia laboral en el que se invitó a los Jueces de la jurisdicción laboral de la ciudad de Bogotá en colaboración con la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social. (se adjunta carta de invitación –Anexo 3).
	Componente interno	Seguimientos mensuales de los planes operativos y metas establecidos a nivel regional.	<ul style="list-style-type: none"> El 28 de abril se realizó reunión de seguimiento con las ocho regionales para verificar el avance en la radicación y atención de las solicitudes de desarchivo de sentencias.

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

Con corte al 30 de marzo, Colpensiones había cumplido 57.520 sentencias y se encontraban pendientes de cumplimiento 20.854. Durante el mes de abril de 2015 Colpensiones dio cumplimiento a 4.108 sentencias.

⁵² Ver IP20, sección 5.3.1 y 5.3.2, páginas 72 - 75.

Igualmente durante el mes de abril, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de estudio de seguridad e hizo entrega de 5.220 nuevas sentencias a la Gerencia de Reconocimiento.

Así las cosas, tomando en consideración el número de sentencias pendientes a 30 de marzo (20.854) las entregadas durante el mes de abril (5220) y las cumplidas durante el mes de abril (4.108), se tiene un saldo de 21.966 sentencias pendientes de cumplimiento.

Por lo anterior, a corte del 30 de abril de 2015, Colpensiones ha proferido los actos administrativos para dar cumplimiento a 61.628 sentencias, esto es, al 74 % de las sentencias alistadas y entregadas.

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

El IP21⁵³ la gestión que Colpensiones ha realizado en materia de cumplimiento de sentencias por casos que han sido debidamente estudiados y analizados pero en los cuales no ha sido posible emitir un acto administrativo que decida de fondo, teniendo en cuenta situaciones tales como que se requieren documentos que permitan contar con la información para llevar a cabo el registro de la prestación en el aplicativo de la nómina de pensionados, se trata de casos en los que no procede efectuar el reconocimiento de una prestación al haberse negado las pretensiones y las demás casuística que se exponen, en la que es necesaria la intervención y estudio de los analistas.

Así, de las 21.966 sentencias que culminaron la etapa de alistamiento y que faltan por cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento se han estudiado y gestionado 4.609, la casuística y cifras de gestión son las siguientes:

1. En 165 casos se identificó que las pretensiones fueron negadas por los despachos judiciales, sin que haya objeto a cumplimiento alguno.
2. En 2.194 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 1.393 casos es necesario un documento de carácter jurídico (transcripción de la sentencia por ejemplo).
4. Se identificaron 417 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 406 casos, las sentencias han sido identificadas como casos que no son de competencia de la Gerencia de Reconocimiento, debido a que su cumplimiento no se refiere a un reconocimiento pensional. Sobre estas sentencias, la Gerencia de Defensa se encuentra adelantando la correspondiente validación.
6. Por último, en 34 casos se identificó el caso como un registro duplicado.

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

⁵³ Ver sección 5.4. página 69.

Para los numerales 1, 5 y 6, se incluyen las cifras reportadas en el IP21⁵⁴, más los hallados durante el mes de abril, se continuará la depuración y en el IP correspondiente al mes de mayo se presentarán los resultados.

En tal sentido, el universo de sentencias pendientes para cumplimiento es de 21.966, a las cuales es necesario restarle las 4.609 gestionadas que no pueden ser cumplidas hasta tener la consecución de los documentos faltantes, arrojando un saldo de 17.357 sentencias pendientes de estudio y cumplimiento por parte de la Gerencia de Reconocimiento.

Aunado a lo anterior, es importante tener en cuenta que durante el estudio de las 17.357 sentencias restantes, se generaran nuevamente diversas casuísticas como las anteriormente descritas, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de los analistas de la Gerencia de Reconocimiento, proceso que impacta en las cifras de producción de sentencias a cumplir, debido a que esta gestión implica el mismo tiempo de estudio y revisión de aquellos casos que efectivamente se cumplen.

5.4.2. Plan de Acción

Igualmente, como se mencionó en el punto 2.4. del presente documento, en respuesta a los recientes requerimientos de la Procuraduría General de la Nación en el sentido de solicitar un plan de acción para el cumplimiento de sentencias, Colpensiones ha resuelto que uno de los grupos de decisión que venía atendiendo los recursos de apelación subsidiaria al recurso de reposición, a partir del día 4 de mayo pase a apoyar los grupos de atención de sentencias

En tal sentido, se designó un grupo conformado por 50 analistas, 10 revisores y un coordinador, con el fin de incrementar el nivel de producción y respuesta para atender los cumplimientos de sentencia.

Así, considerando que hasta el mes de abril, el cumplimiento de sentencias contaba con dos grupos de 50 analistas, 10 revisores y un coordinador por cada uno de ellos, se ha reforzado el modelo de producción para el mes de mayo con un grupo adicional, robusteciendo la productividad de cumplimientos que contarán con 150 analistas, 30 revisores y 3 coordinadores a partir de mayo con lo cual se pretende llegar al punto de equilibrio entre las sentencias alistadas y las sentencias cumplidas.

5.4.3. Clasificación del cumplimiento de las sentencias por cada origen

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

(i) El 97%⁵⁵ 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.

⁵⁴ Ver sección 5.4. página 70.

(ii) En cuanto a los fallos condenatorios correspondientes a los “hallados en los expedientes” se muestra un porcentaje de cumplimiento del 95% y de 85% 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 marzo del 58% .

(iv) Para los fallos entregados por los ciudadanos se informa un avance del 75% de cumplimiento con relación al reportado en el mes de enero.

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 de 88% sentencias, se ha proferido el acto administrativo para dar cumplimiento a 61.628 es decir al 74 %. Y, si se analiza el avance desde las sentencias identificadas 95.424 se ha logrado el cumplimiento del 65% de las sentencias, dada la buena gestión que ha mantenido Colpensiones.

La entidad ha incrementado de un 73% a 74% 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 89% y 90%, respectivamente.

5.4.4. Avance de cumplimiento de sentencias por grupos

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

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

Descripción	Cantidad
Tutelas	1.029
Procesos Ejecutivos	769
Requerimientos organismos de control	66
Grupo 1	1.943
Grupo 2	43
Grupo 3	31
Grupo 4	1.122
Auxilios Funerarios	42
Indemnizados	216
Total	5.261

En la cifra de sentencias cumplidas del mes de abril, esto es, 5.261 se incluyen:

⁵⁵ Este porcentaje se disminuye en comparación con el reportado en el IP21 que corresponde al 98%, debido a los reprocesos de casos que se cumplieron parcialmente y hoy se da alcance para su cumplimiento total.

- 422 casos que fueron procesados nuevamente, con el fin de reconocer y pagar el retroactivo sobre cumplimientos parciales que ya se habían presentado.
- El cumplimiento del mandamiento de pago en 731 procesos ejecutivos.

Por esta razón el aumento en las sentencias cumplidas entre el mes de marzo y el mes de abril es de 4108 y no de 5261 casos, que correspondería a la cifra que se obtendría de la diferencia entre la columna “Total actos administrativos proferidos” del cuadro No. 1 de la sección 5.1 del IP 21 y la misma columna del mismo cuadro de esta sección en el presente IP⁵⁶.

⁵⁶ Ver sección 5.1, página 64.

6. Otros trámites, peticiones o reclamos

6.1. Peticiones quejas reclamos y sugerencias (PQRS)

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

6.1.1. Identificación y avances en la contestación de PQRS

En los informes presentados anteriormente a la Corte Constitucional⁵⁷ 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 Abril de 2015 Colpensiones recibió 35.624 PQRS, llegando a un total de 1.217.072 solicitudes recibidas desde su entrada en operación, las cuales han sido radicadas por 872.134 ciudadanos. Lo que presenta un incremento con respecto al mes inmediatamente anterior del 3%⁵⁸. Dentro de este universo, 28.387 solicitudes corresponden a peticiones múltiples que cuentan con subprocesos adicionales al interior de la entidad, tal como lo muestra el cuadro 1 de la presente sección. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 1).

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

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
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								
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

⁵⁷ Ver IP3, sección 6.6, páginas 38 y 39; e IP4, sección 6.8.1, página 70.

⁵⁸ Ver IP21, sección 6.1, página 73.

Mes	Ciudadanos afiliados	Solicitantes	Aportantes	Apoderados	Otros - sin registro	Subtotal	PQRS con varios sub-procesos	Total
abr-15								
Cantidad de ciudadanos	857.227	2.823	452	23	11.609	872.134	0	872.134
Cantidad de radicados	1.171.675	3.432	584	32	12.962	1.188.685	28.387	1.217.072

Es de aclarar que a corte del 30 de abril de 2015, Colpensiones ha resuelto el 97% de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 39.158 PQRS (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2). Cifra que evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación de la represa, lo anterior, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013⁵⁹, momento en el cual se da inicio al plan de evacuación, Colpensiones tenía por atender 79.682 PQRS, y luego de dieciséis meses esa represa se ha reducido en un 51%, atendiendo de manera simultánea y con prioridad aquellas solicitudes que se presentan diariamente.

No obstante, 52.262 PQRS se han respondido de manera parcial⁶⁰, de las cuales 52.073 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 91.231⁶¹.

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 Abril Colpensiones recibió 35.624 nuevas solicitudes y logró atender 39.335, con lo cual a la fecha tiene por atender 39.158 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2)

⁵⁹ Ver IP5, sección 6.8.3, página 138.

⁶⁰ 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).

⁶¹ 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 tipo⁶² Corte a 30 de abril de 2015

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	Subtotal	PQRS sin Clasificar	TOTAL
Acumulado ene -15									
Recibidos	4.223	942.442	944	140.443	4.544	1.269	1.093.865	9.119	1.102.984
Contestados	4.250	921.186	956	127.597	3.442	1.279	1.058.710	8.943	1.067.653
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
abr-15									
Recibidos	105	29.843	10	5550	101	15	35.624	0	35.624
Contestados	107	33.846	14	5.139	212	17	39.335	0	39.335
Pendientes	8	22.978	5	15.313	852	2	39.158	0	39.158
Pendientes con respuesta parcial									52.262

En el Cuadro 3 se relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de las 39.158 PQRS pendientes a 30 de Abril de 2015, 28.526 se encuentran vencidas, cifra que ha disminuido considerablemente en los últimos seis meses en un 38%, pasando de 46.232 en Octubre de 2014 a las 28.526 reportadas en este informe. Con respecto al mes inmediatamente anterior⁶³, la reducción es del 7.3%, de las cuales 2.213 hacen referencia a la copia de documentos de expedientes pensionales, y 5.928 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, 568 solicitudes tienen una fecha de vencimiento superior a 16 meses, de las cuales 542 solicitan el cumplimiento de sentencias judiciales y 15 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).

⁶²En el presente cuadro se reportan los datos de los últimos tres meses y se incluye el dato acumulado a 30 de enero de 2015. Los datos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2012 y Marzo de 2013, se pueden consultar en IP6, páginas 156 a 158. Los datos de los meses de Enero, marzo y abril 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., enero, febrero y marzo, en el IP 21. Los datos de los meses de febrero, marzo y abril de 2015 se presentan en este reporte.

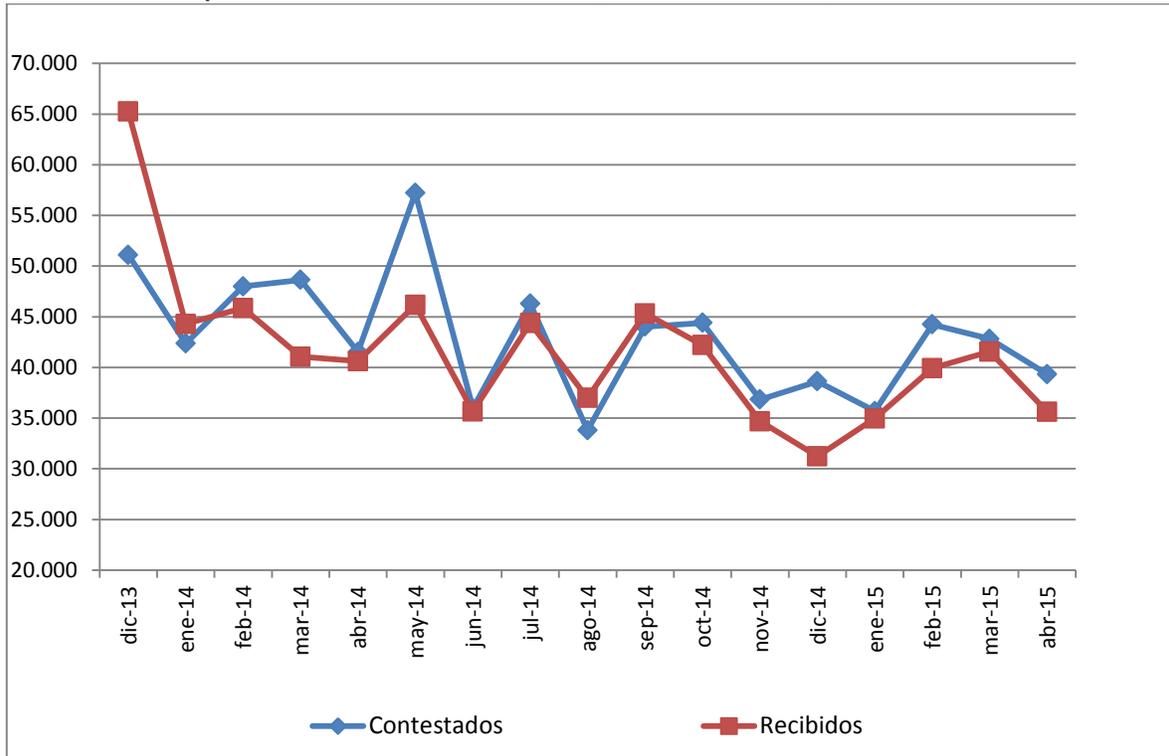
⁶³ Ver IP21, sección 6.1, página 76

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

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	6.550
1 mes	4.294
2 meses	3.044
3 meses	1.458
4 meses	2.166
5 meses	1.897
6 meses	1.164
7 meses	1.739
8 meses	1.476
9 meses	803
10 meses	499
11 meses	817
12 meses	670
13 meses	653
14 meses	499
15 meses	166
16 meses	63
>16 meses	568
Total	28.526

Es preciso resaltar que si bien el promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones desde enero de 2013 hasta la fecha es de 42.014 y de PQRS contestadas es de 41.510; 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 durante los primeros cuatro meses del año 2015, resolviendo en este último mes 3.711 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 plan de evacuación que viene implementando la entidad. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 30 de abril 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 abr-15			Gestión febrero de 2015		Gestión marzo de 2015		Gestión abril 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	7.979	6.418	1.561	473	348	547	129	416	314
Nómina	72.700	65.659	7.041	2.231	2.350	1.948	1.449	1.648	2.542
Reconocimiento	230.192	222.612	7.580	6.613	5.533	6.366	8.668	5.403	4.952
Total VP. Beneficios y Prestaciones	310.871	294.689	16.182	9.317	8.231	8.861	10.246	7.467	7.808
VP. Jurídica									

Áreas	Acumulado abr-15			Gestión febrero de 2015		Gestión marzo de 2015		Gestión abril de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Defensa Judicial	105.134	95.429	9.705	3.599	4.245	3.911	3.911	3.216	3.596
Doctrina	2.828	2.800	28	6	10	14	9	6	3
Secretaría General	74	45	29	0	1	0	0	2	1
Total VP. Jurídica	108.036	98.274	9.762	3.605	4.256	3.925	3.920	3.224	3.600
VP. Administrativa									
Gestión documental	56.169	53.035	3.134	2.598	7.560	2.923	4.845	2.932	4.174
Total VP. Administrativa	56.169	53.035	3.134	2.598	7.560	2.923	4.845	2.932	4.174
VP. Operaciones y Tecnología									
Operaciones	53.544	49.578	3.966	2.109	1.930	2.436	1.891	1.949	2.536
Total VP. Operaciones y Tecnología	53.544	49.578	3.966	2.109	1.930	2.436	1.891	1.949	2.536
VP. Servicio al ciudadano									
Atención al afiliado	28.247	28.227	20	53	56	51	54	42	62
Servicio al ciudadano	599.782	598.035	1.747	19.426	19.693	20.050	18.848	17.318	18.261
Red y canales alternos	589	577	12	14	53	6	23	32	23
Total VP. Servicio al Ciudadano	628.618	626.839	1.779	19.493	19.802	20.107	18.925	17.392	18.346
VP. Finanzas e inversiones									
Aportes y recaudo	47.694	44.277	3.417	2.475	2.234	2.891	2.532	2.264	2.407
Cobro	1.237	1205	32	36	45	56	77	45	47
Ingresos y egresos	7.534	6.689	845	260	159	335	327	320	372
Total VP. Finanzas e Inversiones	56.465	52.171	4.294	2.771	2.438	3.282	2.936	2.629	2.826
VP. Comercial									
Gestión Comercial	2.726	2.716	10	21	18	20	23	26	21
Total VP. Comercial	2.726	2.716	10	21	18	20	23	26	21

Áreas	Acumulado abr-15			Gestión febrero de 2015		Gestión marzo de 2015		Gestión abril de 2015	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
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	624	593	31	11	8	4	25	5	24
Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73	624	593	31	11	8	4	25	5	24
Total	1.217.072	1.177.914	39.158	39.925	44.243	41.558	42.811	35.624	39.335

De acuerdo a lo anterior, el mayor volumen de solicitudes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones con un total de 16.182 PQRS pendientes por resolver, seguido de la Vicepresidencia Jurídica con 9.762 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 represa con respecto a otras áreas. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 4). Se evidencia también un avance importante con respecto al mes anterior por parte de la vicepresidencia de servicio al ciudadano 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 represa de manera paralela. El plan de acción estableció estrategias coyunturales y estructurales que actualmente se encuentran en ejecución y cuyos resultados se reportan en la presente sección.

1. Estrategias Coyunturales

a. Evacuación de PQRS acumuladas

A continuación se reportan los resultados del plan de evacuación de PQRS discriminados por área, dentro de los cuales se resalta nuevamente la gestión de la Gerencia de Gestión Documental con 4.174 PQRS resueltas lo que representa 1.242 respuestas adicionales a las recibidas en el mes de abril; y por otro lado la Gerencia de servicio al Ciudadano, que respondió 943 PQRS adicionales a las recibidas durante el mes.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

De acuerdo con el IP6⁶⁴ hasta el 8 de enero de 2014 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tenía un total de 19.480 PQRS pendientes de respuesta. Al corte del 30 de abril, el total de pendientes disminuye a 16.182. A continuación se presentan los avances por áreas del plan de acción planteado en el IP5⁶⁵:

Área de Medicina Laboral: En el IP5⁶⁶ se informó que el área tenía un total de 969 PQRS pendientes de respuesta con corte al 30 de noviembre de 2013, y se redujo a 541 al corte de enero de 2014⁶⁷. Sin embargo, a Diciembre de 2014 la cifra llegó a 933 y con corte al mes de abril de 2015 ha subió a 1.561, lo cual evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas que se están analizando por parte de la Gerencia Nacional de PQRS y de la Gerencia de Reconocimiento.

Gerencia de Nómina: En el IP5⁶⁸ 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 8.564⁶⁹, y a 30 de abril de 2015 la cifra de PQRS pendientes es de 7.041, lo que representa una reducción del 58%. Cabe resaltar que durante el año en curso, es el primer mes cuyo nivel de respuesta reportado es bastante superior al de radicación.

Gerencia de Reconocimiento: en el IP5⁷⁰ se informó que el área tenía un total de 9.881 solicitudes abiertas a 30 de noviembre de 2013. Durante el mes de abril del presente año, por segunda vez consecutiva, esta área reporta un volumen de respuesta que supera al de radicación que en este caso asciende a 451 PQRS. Por consiguiente, el acumulado de pendientes es de 7.580.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Gerencia de Defensa Judicial: la Gerencia cuenta con 9.705 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 30 de abril de 2015 el área ha logrado un avance del 53%.

Gerencia de Doctrina: actualmente tiene 28 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 10 están dentro de los términos legales.

⁶⁴ Ver IP6, sección 6.8.2, página 166.

⁶⁵ Ver IP5, sección 6.8.3, página 139.

⁶⁶ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁶⁷ Ver IP7, sección 6.8.2, página 153.

⁶⁸ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁶⁹ Ver IP7, sección 6.8.2, Página 153

⁷⁰ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

Gerencia de Gestión Documental: el fuerte enfoque en la estrategia de evacuación aplicado por esta área ha logrado disminuir de forma progresiva la represa de tal forma que, en el IP5⁷¹ 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 30 de abril de 2015 cuenta con 3.134 PQRS pendientes, lo que representa un avance del 76%.

Cabe anotar que buena parte de las PQRS pendientes corresponden a solicitudes de documentos de expedientes no entregados por el ISS en L., por lo tanto, la gerencia está validando las posibles acciones a seguir para poder dar respuesta a estas PQRS.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Gerencia de Operaciones: en el IP5⁷² se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 4.941 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de abril del 2015 la Gerencia tiene 3.966 PQRS pendientes, de las cuales 1.633 están dentro de los términos legales, el avance en la reducción de pendientes es del 20%.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.779 PQRS abiertas al 30 de abril de 2015. En esta área se ve un avance en la reducción de pendientes del 63% con respecto al mes de noviembre de 2013, en el cual se encontraban por responder 4.856 PQRS⁷³.

Gerencia de Atención al Afiliado: al 30 de abril de 2015 esta Gerencia tiene 20 PQRS pendientes de respuesta, de las cuales 19 se encuentran en término, es preciso aclarar que con respecto al mes de noviembre de 2013 en el que había 4.941 solicitudes, el área redujo el volumen de PQRS pendientes en un 99%.

Gerencia de Servicio al Ciudadano: en el IP5⁷⁴ se informó que al corte del 30 de noviembre de 2013 el área tenía un total de 2.950 solicitudes abiertas; la cifra a 31 de enero de 2014 subió a 3.066; y al corte del 30 de abril de 2015, la cifra de PQRS pendientes se ha reducido a 1.747, de las cuales 974 se encuentran en término. En esta Gerencia, el avance en la reducción de pendientes es del 40%.

Gerencia de red y canales alternos: actualmente tiene 12 solicitudes pendientes de respuesta, todas en los términos de ley.

⁷¹ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

⁷² Ver IP5, sección 6.8.2, Cuadro 68. Acumulado de pendientes por Área, página 134.

⁷³ Ídem.

⁷⁴ Ídem.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones al corte del 30 de noviembre⁷⁵ de 2013 tenía un total de 2.000 solicitudes abiertas; y al corte del 30 de abril de 2015 tiene 4.294 PQRS pendientes de respuesta. Al respecto debe considerarse que durante el año 2014 en ésta Vicepresidencia se presentó un incremento paulatino en el ingreso de PQRS, así como un aumento en el volumen de respuesta.

Gerencia de Aportes y Recaudo: al corte de 30 de abril de 2015 se reportan 3.417 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 1.376 ingresaron durante el último mes y 1.394 se encuentran dentro del término legal. En el mes de abril la Gerencia contestó 2.407 PQRS. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 5).

Gerencia de Cobro: actualmente tiene 32 solicitudes pendientes de respuesta, de las cuales 30 se encuentran en término.

Gerencia de Ingresos y Egresos: esta Gerencia tiene 845 PQRS pendientes de respuesta al corte del 30 de abril de 2015, de los cuales 234 ingresaron durante el mismo mes.

La entidad planea focalizar la implementación de estrategias en las áreas que registran menor productividad, con el fin de disminuir de manera importante la repesa. Así mismo, se avanzará 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 Mayo de 2015. (Ver Capítulo 6.1 – Cuadro 5)

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

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en mayo - 2015
Medicina Laboral	1.561	Casos Individuales	2	10	20	400
Nomina	7.041	Funcionarios dedicados a PQRS	6	40	240	3600
Reconocimiento	7.580	PQRS Masivo	2	20	40	800
		PQRS Individual	6	20	120	2400
Defensa Judicial	9.705	PQRS Individual	5	35	175	3500
Gestión Documental	3.134	PQRS Individual	7	24	168	3360
Operaciones	3.966	PQRS Individual	10	12	120	2400
Servicio al Ciudadano	1.747	PQRS Individual	2	30	60	1200

⁷⁵ Ver IP5, sección 6.8.2, página 134.

Área	PQRS pendientes	Tipo de PQRS	Número de Trabajadores	Meta Diaria	Producción Diaria	Producción total en mayo - 2015
Aportes y Recaudo	3.417	PQRS Individual	8	10	80	1600
Ingresos y Egresos	845	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 abril se vincularon 4 funcionarios que apoyarán la estrategia de análisis de PQRS y evacuación de Defensoría del Consumidor Financiero, BEPS y entes de control. Para el mes de Mayo se espera completar el equipo de trabajo de tal manera que la entidad pueda avanzar no solo en el tema de evacuación de solicitudes, sino en la mejora de la calidad en las respuestas.

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

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

Consulta de historia laboral portal web: el reporte con corte al 30 de abril de 2015 registra 2.398.446 consultas de historia laboral a través del Portal web con estándares de seguridad, evidenciándose un incremento significativo en el número de consultas en los últimos dos meses a través de esta herramienta. A continuación se presenta en el cuadro 6 el comportamiento de las consultas en los últimos tres meses. (Ver Capítulo 6.1 - Cuadro 6)

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

Mes	HL consultadas
Acumulado ene-15	1.776.160
feb- 15	204.334
mar-15	240.192
abr- 15	177.760
Total	2.398.446

Formulario Electrónico de Corrección de Historia laboral: en el IP19⁷⁶ 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 abril se certificaron las pruebas funcionales de CHL y al 30 de abril el formulario fue puesto en producción tal como fue previsto en el IP21⁷⁷.

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 IP5⁷⁸:

- Trámite “Cumplimiento de Sentencia Judicial”

Durante el mes de Abril se realizaron pruebas funcionales de la entrada 3 en el ambiente de integración, dando cumplimiento al cronograma establecido. A lo largo del proceso de pruebas el área funcional detectó la necesidad de crear en el aplicativo campos adicionales que no habían sido contemplados al momento del diseño del trámite, los cuales requieren pruebas para validar su comportamiento en el sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de mayo se harán las modificaciones mencionadas y se culminará el plan de pruebas.

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

Actividades	Fechas
Documento de especificación funcional	01/05/2014 al 14/11/2014
Entrega al consultor Bizagi*	14/11/2014
Diseño y desarrollo en el sistema de gestión Bizagi	14/11/2014 al 30/01/2015
Realización de pruebas técnicas y funcionales	02/02/2014 hasta 27/02/2015
Ajustes actividad respuesta estudio de seguridad	02/03/2015 al 16/03/2015
Segundas pruebas técnicas y funcionales	17/03/2015 hasta 15/05/2015

d. Acciones de calidad

Durante el mes de abril se llevó a cabo la 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 que conllevará a la disminución de solicitudes mal direccionadas y por ende a la disminución del tiempo de respuesta.

Asimismo, se encuentra en proceso de documentación la Guía de lineamientos para la atención de las PQRS, donde se fijan los elementos de forma y de fondo que permitan ofrecer una respuesta de calidad a las PQRS.

⁷⁶ Ver IP19, sección 6.1.2 página 83.

⁷⁷ Ver IP21, sección 6.1.2 página 83.

⁷⁸ Ver IP5, sección 6.8.3, página 146.

De otra parte, la Gerencia Nacional de PQRS viene implementado acciones que permitan contar con la información necesaria sobre el proceso de gestión de las PQRS, identificando las necesidades y requerimientos de los ciudadanos con relación a los servicio de la entidad.

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 Abril de 2015

Durante el mes de Abril de 2015 fueron concedidas 2.459 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 1.962 afiliados o beneficiarios, de los cuales 851 personas se presentaron efectivamente a la evaluación médico laboral con documentación completa y 1.111 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 30 de abril de 2015

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas efectivas	Citas no efectivas
Acumulado a ene-15	74.711	58.824	30.676	28.148
feb-15	2.685	2.168	1.018	1.150
mar-15	2.163	1.852	780	1.072
abr-15	2.459	1.962	851	1.111
Total general	82.018	64.806	33.325	31.481

Se ajusta en dos (2) las citas efectivas y no efectivas con respecto al acumulado reportado en el IP anterior.

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 recordar 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 30 de Abril de 2015 se han realizado 33.325 valoraciones médicas laborales (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1), de las cuales 32.572 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones; de estos se han notificado 32.533 y 39 se encuentran en proceso de notificación, teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de Abril (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 2).

Con respecto a los 753 casos que aún no cuentan con dictamen aprobado, 365 tienen un proyecto de dictamen que se encuentra en auditoría y los 388 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 Abril de las citas efectivas del mismo mes corresponden a 309, y en total al corte del mes se encuentran pendientes de calificación 388 trámites: 276 que corresponden a citas efectivas de Abril, 97 al mes de Marzo y 15 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 Abril se encuentran en proceso de auditoría 266 dictámenes de los radicados en el mismo mes. Ahora bien, del total de dictámenes realizados y auditados, el 99.88 % se encuentran notificados a 30 de Abril de 2015.

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

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
Acumulado a ene-15	0	0	30.676	30.676	100,00%
feb-15	15	18	985	985	100,00%

Mes cita	Pendientes de calificación	Calificaciones en proceso auditoría	Dictámenes aprobados*	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
mar-15	97	81	602	602	100%
abr-15	276	266	309	270	87,38%
Total general	388	365	32.572	32.533	99,88%

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 IP6⁷⁹ 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 30 de Abril han sido remitidos a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez 7.438 dictámenes, y por otra parte, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez ha resuelto 8.920 calificaciones (ver Capítulo 6.2. – Cuadro 3).

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

X Mes	Casos de inconformidad ante Junta Regional de Calificación de Invalidez JRCI *	Calificaciones por Junta Nacional de Calificación de Invalidez JNCI **
Acumulado a Enero/15	6.879	7.697
feb-15	268	520
mar-15	161	318
abr-15	130	385
Total general	7.438	8.920

*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.

⁷⁹Ver IP6, sección 6.3, página 142.

** Calificaciones por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez - JNCI: Dictámenes emitidos por la JNCI que resolvieron la apelación de la JRCI, de los cuales 3.030 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 87.896 certificados de incapacidades temporales, que corresponden a 12.285 afiliados, de las cuales se han procesado 82.117 para un nivel de cumplimiento del 93.42 %.

Los resultados se detallan a continuación:

a. Incapacidades procesadas a la fecha

Con corte a 30 de Abril de 2015 se han procesado un total de 82.117 incapacidades, las cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas: 55.304 incapacidades se han emitido con resultado favorable para el pago. De éstas, Colpensiones ha reconocido un subsidio económico correspondiente a veinticinco mil siete millones setecientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos (\$25.007.758.484).
- ii) Negadas: 26.813 solicitudes de incapacidades temporales fueron negadas por diferentes causas entre las cuales se encuentran: (i) pertenecer al régimen subsidiado; (ii) no cumplir con el mínimo de semanas de fidelidad al sistema; (iii) el origen de la incapacidad temporal es profesional; (iv) por tener ya una calificación de pérdida de capacidad laboral; y (v) por haber superado los 360 días posteriores a los primeros 180 días, entre otras.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 4. Gestión de incapacidades temporales
Corte a 30 de abril 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 Ene/15	9.410	17.994	73.542	51.579	21.941	73.520	22	99,97%
feb-15	815	933	2.700	1368	1321	2.689	11	99,59%
mar-15	954	1043	5.467	1405	2232	3.637	1.830	66,53%
abr-15	1106	1229	6.187	952	1319	2.271	3.916	36,71%
Totales	12.285	21.199	87.896	55.304	26.813	82.117	5.757	93,43%

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 abril 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 30 de Abril de 2015, existen 5.888 certificados de incapacidades temporales por procesar que corresponden a 1.224 afiliados. Dichas incapacidades temporales se encuentran en los siguientes estados (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 5):

- i) 287 incapacidades temporales que corresponden a 40 afiliados las cuales han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección;
- ii) 1.237 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 339 afiliados se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones;
- iii) 2.240 certificados que corresponden a 420 afiliados, los cuales presentan documentación incompleta y se encuentra en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante;
- iv) 2.124 certificados de incapacidades temporales que corresponde a 425 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	287	40
Incapacidades en Auditoría; pendientes de revisión de auditoría Colpensiones	1.237	339
Incapacidades en revisión documental	2.124	425
Incapacidades pendientes por Seguimiento al Ciudadano	2.240	420
Total	5.888	1.224

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

Capítulo 6.2 – Cuadro 6. Distribución de devoluciones

Incapacidades para procesar	Incapacidades	Afiliados
En devolución al tercero - CRI	117	16
En devolución al tercero - CRE	23	3
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	12	2
En Respuesta de Devoluciones	135	19
Total	287	40

Descripción de Variables:

- ✓ 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 3.569 incapacidades temporales pendientes de procesar reportadas en el IP 21⁸⁰, 1.000 incapacidades no cumplen con los requisitos para acceder al reconocimiento y pago de las incapacidades temporales solicitadas. En el evento que el asegurado presente información donde se evidencie que cumple con los requisitos, el caso será reabierto. Así mismo, 706 incapacidades se encuentran en proceso de liquidación y 1.863 incapacidades se encuentran pendientes, discriminadas de la siguiente manera:

- i) 389 se encuentran en auditoría con la documentación completa.
- ii) 182 se encuentran en devolución con observaciones de auditoría de Colpensiones.
- iii) 425 se encuentran en proceso de verificación de requisitos por parte de Asalud.
- iv) 867 se encuentran pendientes en seguimiento al ciudadano en espera de que el afiliado aporte la documentación.

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.

⁸⁰ Ver IP21, sección 6.3, página 89.

- 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

La Administradora Colombiana de Pensiones giró para la nómina correspondiente al mes de abril, pagadera en mayo del presente año, un valor de 1.6 billones de pesos por concepto del pago de las diferentes prestaciones económicas reconocidas a 1.206.533 beneficiarios pensionales activos en la base de datos de la nómina de pensionados.

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 el grupo de las prestaciones reconocidas que presentaron inconvenientes al escribir en nómina se han identificado un total de 2.554 casos, toda vez que a los 2.519 enunciados en el IP21⁸¹ se le sumaron 35 reportados para el mes de marzo de 2015. Es así, que del total de prestaciones categorizadas dentro este ítem, se han solucionado 2.497 casos, por lo que se encuentran pendientes por reprocesar 57.

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

Como se ha citado en los anteriores informes presentados a la H. Corte, los 388 casos generados para este grupo ya fueron resueltos.

Ahora bien, las cifras totales de los numerales 1 y 2 del grupo de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina ascienden a 2.942 casos, de los cuales han sido resueltos 2.885, quedando por atender 57 prestaciones con esta incidencia. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En armonía con lo expresado en el IP21⁸², la totalidad de prestaciones identificadas dentro de este grupo fueron reprocesadas, por tal razón no existen trámites pendientes por realizar en relación con esta categorización. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

En relación con las prestaciones clasificadas dentro de este grupo, es pertinente precisar que además de los 629 casos referenciados en el IP21⁸³, durante el mes de marzo se reportó 1 nuevo

⁸¹ Ver IP21, sección 6.3, página 90.

⁸² Ver IP21, sección 6.3, página 91.

⁸³ Ídem.

caso, sumando así un total de 630 prestaciones; de las cuales han sido reprocesadas 625, quedando un saldo de 5 pensiones pendientes por atender. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

5. Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

Teniendo en cuenta que la H. Corte tiene conocimiento de los dos procedimientos implementados en Colpensiones respecto al reconocimiento prestacional de los Servidores Públicos, y que en la actualidad el aplicado es el que su inclusión en nómina se encuentra supeditada a la acreditación de las pruebas pertinentes de retiro del servicio, es menester precisar que esta Administradora ha concedido un total de 9.762 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad, toda vez que a las 9.695 citadas en el IP21⁸⁴ se le adicionaron 67 reconocimientos efectuados para el mes de abril del año en curso.

En consecuencia, de los 9.762 casos señalados en el acápite anterior, han sido presentados los documentos respectivos de retiro del servicio público en 3.666 casos, por lo que se infiere que en 6.096 de ellos no han sido allegadas las pruebas que acrediten el aludido retiro.

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

El inventario de reconocimientos prestacionales pendientes de inclusión en nómina detallados en los cuatro primeros ítems del presente capítulo, descritos desde la entrada en operación de Colpensiones, ascienden a un total de 4.233 casos, de los cuales solo se encuentran pendientes en este momento 632.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de los casos no incluidos en la base de datos de la nómina de pensionados con corte al mes de marzo del presente año, reflejando un total de 4.233 prestaciones con estas características, de las cuales 2.355 corresponden a pensiones ingresadas, 1.816 a prestaciones negadas y 62 a las que se encuentran por ingresar. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 1)

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

	Inventario	Ingresadas	Negadas	Por ingresar	Participación en el total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	2.942	1.774	1.111	57	69,50%
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago	630	389	236	5	14,88%
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro	661	192	469	0	15,62%
Total	4.233	2.355	1.816	62	100%

⁸⁴ Ídem.

Ahora bien, en el cuadro 2 se muestran las cifras de los casos acumulados no incluidos en la nómina de pensionados con corte al mes de marzo de 2015, los cuales se encuentran clasificados de conformidad con 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 Marzo de 2015

Riesgo	No ingresadas a mar-15	Ingresadas y retiradas a mar-15	Orden de no pago a mar-15	Total	Participación en el total
Indemnización de invalidez	5			5	0,12%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	70		5	75	1,77%
Indemnización vejez	630	580	32	1.242	29,34%
Interposición de Recursos	111			111	2,62%
Pensión de invalidez	91	4	13	108	2,55%
Pensión de sobrevivientes	547	11	39	597	14,10%
Pensión de vejez compartida	2			2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	1.250	65	497	1.812	42,81%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	156		40	196	4,63%
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1		2	0,05%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	12			12	0,28%
Recurso Indemnización vejez	5			5	0,12%
Recurso Pensión Invalidez	13			13	0,31%
Recurso Pensión sobrevivientes	12			12	0,28%
Recurso Sustitución Pensional	6			6	0,14%
Sustitución pensional	31		4	35	0,83%
Total general	2.942	661	630	4.233	100%

La información de los casos de prestaciones económicas atendidas, categorizadas de acuerdo al tipo de riesgo es detallada en el cuadro 3, en el cual se evidencian un total de 4.171 casos clasificados dentro de este grupo. (Ver Capítulo 6.3 - Cuadro 3)

**Capítulo 6.3 – Cuadro 3. Resumen casos atendidos clasificados por riesgo
Corte Marzo 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	36	0	1	33	70	1,68%
Indemnización vejez	441	147	17	636	1.241	29,75%
Interposición de Recursos	89	0	0	9	98	2,35%
Pensión de Invalidez	50	3	5	49	107	2,57%
Pensión de sobrevivientes	261	4	8	312	585	14,03%
Pensión de vejez compartida	1	0	0	1	2	0,05%
Pensión de vejez tiempos privados	730	38	343	697	1.808	43,35%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	120	0	15	60	195	4,68%
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	2	8	0,19%
Recurso Sustitución Pensional	1	0	0	0	1	0,02%
Sustitución Pensional	12	0	0	14	26	0,62%
Total	1.774	192	389	1.816	4.171	100%

En el cuadro 4 se presentan las 62 prestaciones pendientes por atender, clasificadas por riesgo con corte al mes de marzo del presente año. (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	5	8,06%
Indemnización vejez	1	1,61%
Interposición de Recursos	13	20,97%
Pensión de Invalidez	1	1,61%
Pensión de sobrevivientes	12	19,35%
Pensión de vejez compartida		0,00%
Pensión de vejez tiempos privados	4	6,45%
Pensión de vejez tiempos públicos - regímenes especiales	1	1,61%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	4	6,45%
Recurso Indemnización vejez	2	3,23%
Recurso Pensión Invalidez	1	1,61%
Recurso Pensión sobrevivientes	4	6,45%
Recurso Sustitución Pensional	5	8,06%
Sustitución Pensional	9	14,52%
Total	62	100%

Así mismo, el cuadro 5 reporta la información de los casos que se encuentran pendientes por atender con corte al mes de marzo de 2015, los cuales fueron agrupados por meses de atraso y conforme al tipo de riesgo al cual corresponden. La referida información es organizada por paneles: 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 Marzo de 2015**

Panel A. Solicitudes radicadas

Atraso	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes	11	2	5	18	64,29%
2 meses	6	1		7	25,00%
3 meses			1	1	3,57%
4 meses	1			1	3,57%
13 meses		1		1	3,57%
Total	18	4	6	28	1

Panel B. Recursos de reposición

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	Participación en el total
1 mes		8	5	4	17	58,62%
2 meses	1	1	7	2	11	37,93%
4 meses			1		1	3,45%
Total	1	9	13	6	29	1

Panel C. Ingresadas con orden de no pago

Atraso	Órdenes de no pago
1 mes	1
2 meses	2
6 meses	1
7 meses	1
Total	5

El cuadro especificado a continuación presenta las cifras de los actos administrativos que conceden una prestación con corte al mes de marzo de 2015. La clasificación en éste grupo es realizada 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 Marzo 2015

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Indemnización invalidez	8	8	0	0,05%
Indemnización sustitutiva sobrevivientes	640	635	5	3,66%
Indemnización vejez	6.615	6.615	0	37,83%
Pensión de invalidez	407	407	0	2,33%
Pensión de sobrevivientes	769	764	5	4,40%
Pensión de vejez compartida	107	107	0	0,61%
Pensión de vejez tiempos privados	2.492	2.491	1	14,25%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	342	341	1	1,96%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	4	4	0	0,02%
Pensión vejez alto riesgo	3	3	0	0,02%

Riesgo	Total de resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	1	1	0	0,01%
Recurso Indemnización de Invalidez	5	5	0	0,03%
Recurso Indemnización de vejez	114	114	0	0,65%
Recurso Indemnización sustitutiva sobrevivientes	359	355	4	2,05%
Recurso Pensión de Vejez	2.552	2.547	5	14,59%
Recurso Pensión de Vejez Compartida	31	31	0	0,18%
Recurso Pensión de Vejez Madre o Padre Trabajador Hijo Inválido	6	6	0	0,03%
Recurso Pensión Especial de Vejez Anticipada por Invalidez	2	2	0	0,01%
Recurso Pensión Invalidez	165	165	0	0,94%
Recurso Pensión sobrevivientes	770	767	3	4,40%
Recurso Pensión Vejez Convenios Internacionales	1	1	0	0,01%
Recurso Pensión Vejez Alto Riesgo	4	4	0	0,02%
Recurso Sustitución Pensional	573	568	5	3,28%
Sustitución Pensional	1.515	1.509	6	8,66%
Sustitución Provisional Ley 1204 de 2008	2	2	0	0,01%
Total	17.487	17.452	35	100%

6.3.3 Número de reconocimientos pensionales con pago efectivo

En el cuadro 7 se reflejan los datos de los beneficiarios prestacionales activos en la base de datos de la nómina de pensionados a quienes Colpensiones giró oportunamente los valores correspondientes durante el último trimestre del año 2015.

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

Período	Beneficiarios de pensión
feb-15	1.195.541
mar-15	1.209.005
abr-15	1.206.533

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

Para los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, para el pago correspondiente a favor de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), en monto del 12%, o del Fondo de Solidaridad residentes en el exterior, en monto del 1%. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), como se indicó en los IP16 a IP20.⁸⁵

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

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

1. Realización de cruces de información con la base de datos del BDUA⁸⁶(Capítulo 6.3 – Cuadro 8), con el fin de evidenciar de manera clara y oportuna aquellos casos en los cuales un pensionado deja de cotizar en una EPS por cambio de ésta.

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

- i) Generación de modificaciones pertinentes de la EPS en la nómina de pensionados. Se realiza una vez Colpensiones evidencia el cambio de EPS que hubiese realizado el

⁸⁵ Ver IP16, sección 6.3.4, páginas 112 – 114; IP17, sección 6.3.4, páginas 96 y 97; IP18, sección 6.3.4, páginas 99 – 101; IP19, sección 6.3.4, páginas 97,98 e IP20, sección 6.3.4, páginas 104, 105 y 106.

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

pensionado, sin que dicha modificación hubiese sido informada oportunamente a esta Administradora.

- ii) Solicitud de devolución de aportes a la EPS en la que se realizó el pago errado en salud del pensionado. Se eleva para que los dineros correspondientes sean girados a favor de Colpensiones, para lo de su competencia, o para que se realice el trámite de devolución de aportes entre cuentas maestras, según sea el resultado del estudio adelantado por la EPS.
2. Colpensiones le informa al pensionado, en el momento de la notificación del Acto Administrativo que reconoce su prestación, que es su obligación legalizar la afiliación ante la EPS de su escogencia (régimen subsidiado), o a la EPS donde se encuentra afiliado (régimen contributivo), como cotizante pensionado.
3. En virtud del Artículo 3 del Decreto 4248 de 2007⁸⁷, Colpensiones realiza la afiliación del pensionado a la entidad que éste informe (régimen subsidiado) o a la entidad donde se encuentra afiliado (régimen contributivo). Este proceso está sujeto a la decisión de la EPS de realizar la afiliación bajo esta normatividad.
4. Colpensiones realiza cruces y depuraciones de las solicitudes de devolución de aportes elevadas ante las diferentes EPS. Esto con el fin de garantizar el reintegro de los valores respectivos y el pago del retroactivo de aportes en salud a la EPS a la cual cotiza el pensionado efectivamente.
5. Adicionalmente Colpensiones, de manera periódica, realiza mesas de trabajo junto con las diferentes EPS, con el fin de definir planes que permitan obtener mejores resultados frente a las inconsistencias que se puedan presentar con los pagos de los pensionados.
6. Se atienden de manera inmediata las diferentes solicitudes elevadas por cada uno de los pensionados, en lo referente a solicitudes de información relacionadas con los aportes en salud.

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

⁸⁷ Artículo 3 "...Vencidos los términos señalados sin que el pensionado hubiere ejercido su derecho a la libre elección, la administradora de pensiones lo afiliará a la EPS por ella escogida. Esta afiliación se considerará válida por un período de

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

Mes	Registros ⁸⁸	EPS diferente	Subsidiado o no figuran ⁸⁹
Marzo de 2015	1.205.785	812	18.311
Abril de 2015	1.213.496	920	18.860
Mayo de 2015	1.218.541	1.115	19.955

Como se observa, para el periodo del mes de mayo de 2015, 19.955 pensionados se encuentran afiliados al régimen subsidiado o no registran afiliación en ningún régimen; sobre los mismos se efectuó un análisis para determinar la situación de cada uno ellos, encontrando los siguientes resultados (Ver Capítulo 6.3 – Cuadro 9):

1. La pensión de 5.134 personas se encuentra en estado suspendido; por tal motivo no es procedente realizar afiliación en calidad de cotizante pensionado, toda vez que no se están generando giros de mesadas pensionales y por consiguiente no se realizan aportes en salud.
2. La prestación de 295 personas se encuentran en estado retirado, por diferentes causales como cumplimiento de los 25 años de edad, entre otras.
3. Las cotizaciones de 1.160 pensionados se vienen efectuando a las diferentes Universidades Públicas. Es de aclarar que de los 1.125 reportados en el IP20⁹⁰, como afiliados a las diferentes universidades, 665 registros se encuentran en trámite y gestión por lo que no han sido materia de estudio o de cruce con las diferentes bases de datos, estos casos corresponden a registros nuevos que no se evidenciaron en el mes inmediatamente anterior, razón por la cual se procederá con el mismo estudio y tratamiento, teniendo en cuenta que en el BDUA no se encuentran registradas.
4. Los giros de aportes para 2.293 pensionados se liquidan a favor del Fosyga por pertenecer al régimen de excepción, no obstante se adelantarán gestiones para realizar cruces de información, con el fin de confirmar la afiliación en este régimen.
5. Para 1.889 pensionados se efectúa liquidación por concepto de salud equivalente al 1% de la mesada, por ser pensionados residentes en el exterior, en atención a lo establecido en el Decreto 806 de 1998, Artículo 59.
6. Así las cosas, los 9.184 casos restantes se encuentran en estado de pensión activo y las cotizaciones se vienen efectuando en favor de una sola Entidad Promotora de Salud. Por lo que Colpensiones se encuentra realizando las gestiones necesarias para legalizar las correspondientes afiliaciones en las diferentes EPS en las cuales se realizan los aportes, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4248 de 2007.

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

⁸⁹ Son un segmento de todos los pensionados en estado activo y suspendido que al realizar el cruce con el BDUA no registran afiliación al régimen contributivo, si no que siguen apareciendo en el régimen subsidiado o no aparecen en la base del Ministerio.

⁹⁰ Ver IP20, sección 6.3.4, página 106.

En el mes de abril de 2015, Colpensiones recibió el pago de los subsidios causados en el mes, de tal forma que de los 17.456 registros reportados con prioridad de la H. Corte Constitucional, 10.481 han sido solucionados, lo que corresponde al 60.04%; y 6.877 registros presentan el estado “no se puede tramitar”, lo que corresponde al 39.40% (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro2). Cabe anotar que 92 registros de los 6.877 con estado “no se puede tramitar” aún no se les han causado el ciclo, por lo que el cobro del subsidio se realizará una vez se cierre el periodo a cobrar. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro 3).

En cuanto a los 98 subsidios restantes que corresponden al 0.8 % de los registros con prioridad de la H. Corte Constitucional que presentan la observación “Ajustar y sincronizar”, Colpensiones continua a la espera de la respuesta por parte del Consorcio Colombia Mayor, sobre la fecha en que realizaron los pagos de los subsidios al ISS en L, ya que estos no figuran aplicados en la base de datos de Colpensiones. (Ver Capítulo 6.4 – Cuadro2).

A continuación se relaciona el trámite realizado a los 6.047⁹¹ 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 – Abril de 2015

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 0	102	2	150	254	3,85%
Grupo 1	1.022	49	2.941	4012	60,75%
Grupo 2	71	2	43	116	1,76%
Grupo 3	45		73	118	1,79%
Grupo 4	1.188		403	1591	24,09%
Indemnizados	403		110	513	7,77%
Total General	2.831	53	3.720	6.604	100%
% Total	42,87%	0,80%	56,33%	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 - Abril 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%

⁹¹ Cabe anotar que cada uno de los 6.047 ciudadanos puede presentar varios ciclos pendientes de pago con diferente clasificación, por lo que la información que se registra en el cuadro varía a 6.604.

Prioridad	No se puede tramitar	Ajustar y sincronizar bases de datos	Solucionado	Total	Participación en el total
Grupo 1	2609	93	8.692	11.394	65,27%
Grupo 2	179	2	107	288	1,65%
Grupo 3	106		175	281	1,61%
Grupo 4	2.723		812	3535	20,25%
Indemnizados	1050		261	1311	7,51%
Total General	6.877	98	10.481	17.456	100%
% Total	39,40%	0,56%	60,04%	100%	

El cuadro 3 presenta el detalle de la situación de los 6.877 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"
Abril 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	89	89	100	2609	37,94%
Grupo 2	179					179	2,60%
Grupo 3	106					106	1,54%
Grupo 4	2.722				1	2723	39,60%
Indemnizados	1.050					1050	15,27%
Total General	6.157	402	125	92	101	6.877	100%
% Total	89,53%	5,85%	1,82%	1,34%	1,47%	100%	

- 6.157 registros de ciudadanos que de acuerdo a la solicitud realizada por el Ministerio de Trabajo y el Consorcio Colombia Mayor, al estar reportados en la base de nómina de pensionados como causantes de una prestación económica (pensión o indemnización) son reportados en las cuentas de cobro 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.
- 125 registros de ciudadanos que no cuentan con una afiliación al programa para el ciclo respectivo, por lo que no aplica el cobro del subsidio para estos periodos.

- 92 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.
- 101 registros marcados como “Otros” de los cuales; en 67 registros no se encuentra aplicado el pago realizado por el ciudadano, 1 registro que figura como pago de un dependiente el cual no es compatible con el cobro del subsidio y 33 registros de pagos de aportes por un menor valor al que le corresponde cancelar al ciudadano.

6.5. Traslado de aportes de los afiliados

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

El número de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual a Colpensiones con corte al 30 de abril asciende a 1.593.623; las AFP han enviado a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – ASOFONDOS –, la información de 1.552.604 ciudadanos, que representa el 97.4% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 41.019 personas. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 1)

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

Administradora	feb-15	mar-15	abr-15
Old Mutual	676	814	756
Old Mutual Alternativo	14	7	5
Colfondos	3.822	6.566	5.952
Porvenir	15.584	22.858	20.262
Protección	11.369	15.193	14.044
Total	31.465	45.438	41.019

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe, presentó una disminución con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que descendió en 4.419 ciudadanos en comparación al saldo al mes de marzo de 2015, que cerraba en 45.438.

En cuanto al número de archivos con la historia laboral de ciudadanos trasladados al RPM, del mes de octubre de 2012 al 30 de abril de 2015 Colpensiones ha recibido de los Fondos Privados de Pensiones 60.889 archivos, de los cuales se ha realizado el cargue en las bases de datos de la Administradora de 54.862 de los mismos, equivalente al 90.10%, quedando pendiente de procesar y/o cargar 6.027 archivos. De la información en proceso de validación y cargue el 87.86% fue recibida en lo corrido del primer trimestre del año. Sobre este punto es importante señalar que en lo corrido del primer trimestre del año 2015, se realizó el proceso de conciliación de entrega de archivos de actualización y/o planillas de pago con ASOFONDOS, con un resultado del 100% a corte del 31 de diciembre de 2014.

En términos de información de pagos se ha realizado el cargue y/o actualización de 565.595 historias laborales en la base de datos de devolución de aportes (archivos padre o planillas de pago vigencia Colpensiones), correspondientes a 38.455.074 registros y/o ciclos⁹². (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 2)

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

Administradora	feb-15	mar-15	abr-15
Old Mutual	3.978	4.663	4.663
Old Mutual Alternativo	74	84	85
Colfondos	78.420	80.710	80.832
Porvenir	249.938	270.887	270.899
Protección	174.254	208.290	209.116
Total	506.664	564.634	565.595

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 abril de 2015 la información pendiente de envío por parte de las AFP priorizados por la H. Corte, disminuyó de 3 a 2 casos con un resultado en la gestión del 99.30%. (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 30 de abril de 2015**

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

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

⁹² Ciclos y/o registros hace referencia a periodos de cotización recibidos por el RAIS por cada uno 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 30 de abril asciende a \$529.253 millones, representado en 520 archivos recibidos, 2.231.358 ciudadanos y 2.887.672 registros y/o rezagos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 4)

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

Detalle	feb-15	mar-15	abr-15
Número Afiliados	2.146.750	2.164.387	2.231.358
Número Rezagos	2.741.884	2.779.747	2.887.672
Número Archivos	462	490	520
Valor (Millones)	\$ 496.233	\$ 507.365	\$ 529.253

De los 520 archivos recibidos, Colpensiones ha gestionado el 92.69%, es decir, se ha hecho el cargue de 482, quedando en proceso 38 archivos al corte de éste informe. De acuerdo al proceso establecido con las AFP se sigue ejecutando el proceso de conciliación y notificación de los archivos con error para su corrección y reenvío a Colpensiones. En lo corrido del mes de abril no se reportaron archivos de error a las AFPS, no obstante se recibieron por parte de las mismas 22 archivos corregidos vigencia Colpensiones; de los cuales 17 en su procesamiento fueron exitosos. (Ver Capítulo 6.5 – Cuadro 5)

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

Detalle	feb-15	mar-15	abr-15
Número de archivos cargados	435	456	482
Número registros procesados	2.666.325	2.778.132	2.873.808
Número registros exitosos	1.693.627	1.788.998	1.980.569
Valor archivo (millones)	\$ 477.962	\$ 501.967	\$ 522.368

6.6. Revocatorias directas pendientes de decidir

En el mes de abril se radicaron 374 nuevas revocatorias, que sumadas al inventario de 2.190 del mes de marzo informadas en el IP21⁹³ dan un total de 2.564, de las cuales se decidieron 403 revocatorias vencidas, dejando un saldo de 2.161 de las cuales 806 se encuentran en término y 1.355 vencidas.

Es importante mencionar que de las 1.355 revocatorias vencidas, existen 455 casos en los cuales se interpuso la revocatoria pero existe el cumplimiento de una sentencia pendiente, motivo por el

⁹³ Ver IP21, sección 6.6., página 105

cual en estos casos se surte un trámite diferente ya que solo la Gerencia de Reconocimiento procede al estudio y cumplimiento de la sentencia cuando es entregada por la Gerencia de defensa Judicial.

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

Colpensiones continúa con el proceso de recepción y atención de las solicitudes de prestaciones económicas de personas que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica, lo que ha permitido brindar una atención prioritaria y eficaz para este grupo de personas de alta protección.

Así las cosas, con corte a 30 de abril de 2015 se han recibido 863 solicitudes a través del módulo de radicación denominado “Recepción documentos adicionales” - “Comunicación oficial recibida con soportes de enfermedades catastróficas”, de las cuales la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha atendido a través de acto administrativo 810 casos; 5 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, cifra que ha disminuido en comparación con la reportada en el IP21⁹⁴; 3 casos para los cuales se le requirió al ciudadano la radicación de un documento faltante para la emisión de un acto y los 45 casos restantes se encuentran en proceso de decisión por parte de los analistas de la GNR.

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

Estado	Casos
Decididos	810
Sentencias	5
Falta documento	5
En proceso de decisión	45
Total	863

⁹⁴ Ver IP 21 Sección 6.7, Página 105.

7. Notificaciones de los actos administrativos expedidos por Colpensiones

Este capítulo ilustra la gestión y resultados logrados en el proceso de notificación con corte al 30 de abril 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 IP21⁹⁵, los cuales se desplegaron durante el mes de abril 2015⁹⁶.

7.1. Identificación y avances de las notificaciones de actos administrativos

En el IP21⁹⁷ Colpensiones reportó un total de 939.518 notificaciones de actos administrativos realizadas entre octubre de 2012 y marzo de 2015, de éstas 807.596 fueron notificaciones personales y 131.922 por aviso. Durante el mes de abril de 2015, se notificó un total de 24.961 actos administrativos, de los cuales 22.181 se dieron de manera personal y 2.780 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 abril de 2015.

De esta forma, desde su entrada en operación y hasta el 30 de abril de 2015, Colpensiones ha realizado un total de 964.479⁹⁸ notificaciones, de las cuales el 86% han sido personales y el 14% restante por aviso. A corte de 30 de abril de 2015, se tiene pendiente por notificar un total de 24.225 actos. (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1).

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

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso Web	Total Notificados
Acumulado a Ene-15	743.271	124.000	867.271
feb-15	25.424	4.468	29.892
mar-15	38.901	3.454	42.355
abr-15	22.181	2.780	24.961
Total	829.777	134.702	964.479
% Total	86%	14%	100%

En el IP21⁹⁹ Colpensiones reportó que con corte al 31 de marzo de 2015, se notificaron un total de 284.668 actos administrativos correspondientes a la represa ISS, y 654.850 resoluciones de solicitudes radicadas ante Colpensiones. En el siguiente cuadro (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 2), se evidencia que al 30 de abril de 2015, se han notificado la totalidad de los actos administrativos de la represa del ISS, por lo tanto, a partir del presente informe las cifras mensuales de notificaciones corresponden únicamente solicitudes radicadas ante Colpensiones. De tales solicitudes

⁹⁵ Ver IP21, página 108.

⁹⁶ Fecha corte 30 de abril de 2015.

⁹⁷ Ver IP21, página 108.

⁹⁸ Cabe aclarar que el indicador reportado en este informe relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de marzo de 2015.

⁹⁹ Ver IP19, página 109.

(Colpensiones) a corte de 30 de abril de 2015, se han notificado 679.811 actos administrativos, de los cuales 619.193 (91%) se realizaron de manera personal en las oficinas Colpensiones y 60.618(9%) se notificaron por aviso.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Total actividades de notificación por origen
Corte a 30 de abril de 2015**

Origen	Notificados en oficinas personalmente	Comunicados por aviso	Total notificados
Total Represa ISS	210.584	74.084	284.668
Total Colpensiones	619.193	60.618	679.811
Colpensiones acumulado a Ene -15	532.687	50.053	582.740
Colpensiones Ene - 15	25.424	4.331	29.755
Colpensiones Feb - 15	38.901	3.454	42.355
Colpensiones Mar - 15	22.181	2.780	24.961
Total General	829.777	134.702	964.479

Desde la entrada en operación de Colpensiones se han proferido 989.052 actos administrativos. A la fecha se tiene pendiente por notificar 24.225 actos administrativos, de los cuales 19.686 corresponden a solicitudes pensionales, 3.667 a recursos, y 873 a sentencias judiciales.

El 68% del total de los actos administrativos no notificados a 30 de abril de 2015 (16.375), se encuentran dentro del término para la notificación. En cuanto al 32% restante (7.851) que se encuentra fuera de término, 7.606 actos administrativos fueron proferidos durante febrero y marzo 2015. Cabe precisar, que con corte a 30 de abril de 2015 se presentó una disminución en 297 actos administrativos pendientes por notificar fuera de término comparado con los pendientes a cierre del mes de marzo, y de 1.418 comparado con el cierre de febrero de 2015, estos avances permiten aumentar la cantidad de notificaciones dentro de términos de ley.

De igual manera se procedió a realizar citación a través del contact center y por correspondencia certificada a los 7.851 actos administrativos mencionados, siendo preciso esperar el vencimiento del término para efectuar la notificación por aviso en los caso que haya lugar. El Cuadro 3 ilustra la distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo, por los meses que se encuentran en proceso de notificación (Ver Capítulo 7.1 – Cuadro 3. Paneles A, B, C y D).

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

Panel A. Resumen

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	% Fuera de término	Participación en el total
En Término	13.256	2.431	687	16.375		68%
2 meses	4.181	719	126	5.026	64%	
3 meses	2.031	489	60	2.580	33%	
4 meses	28	28	0	56	1%	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Recursos	Sentencias	Total	% Fuera de término	Participación en el total
5 meses	189	0	0	189	2%	
Total fuera de términos	6.429	1.236	186	7.851		32%
% total Fuera de términos	33%	34%	21%	32%		
Total general	19.686	3.667	873	24.226		100%

Panel B. Solicitudes pensionales pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	% Fuera de término	Participación en el total
En Término	899	251	1.175	4.553	6.378	13.257		67%
2 meses	115	42	549	1.578	1.897	4.181	65%	
3 meses	10	30	108	1.034	849	2.031	32%	
4 meses	28	0	0	0	0	28	0%	
5 meses	189	0	0	0	0	189	3%	
Total fuera de términos	342	72	657	2.612	2.746	6.429		33%
% total Fuera de términos	28%	22%	36%	36%	30%	33%		
Total general	1.241	323	1.832	7.166	9.124	19.686		100%

Panel C. Recursos administrativos pendientes de notificar

Estado Trámite	Auxilios funerarios	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Total	% Fuera de término	Participación en el total
En Término	378	111	255	1.493	194	2.431		66%
2 meses	5	20	276	328	90	719	58%	
3 meses	6	16	57	295	115	489	40%	
4 meses	28	0	0	0	0	28	2%	
Total fuera de términos	39	36	333	623	205	1.236		34%
% total Fuera de términos	9%	24%	57%	29%	51%	34%		
Total general	417	147	588	2.116	399	3.667		100%

Panel D. Cumplimiento de sentencias pendientes de notificar

Estado Trámite	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	% Fuera de término	Participación en el total
En Término	16	106	565	687		79%
2 meses	2	27	97	126	68%	
3 meses	0	2	58	60	32%	
Total fuera de términos	2	29	155	186		21%
% total Fuera de términos	11%	21%	22%	21%		
Total general	18	135	720	873		100%

En el IP21¹⁰⁰ Colpensiones reportó que con corte a 31 de marzo de 2015, de los actos administrativos pendientes por notificar el 64% se encontraba dentro de términos de ley, por su parte con corte a 30 de abril de 2015 aumentó este porcentaje a 68%, lo que significa una disminución considerable de los casos pendientes fuera de términos (2000).

Por otro lado, la mayor parte de los actos administrativos de solicitudes pensionales pendientes de notificar, corresponden a indemnizaciones con 9.124, seguido por vejez con 7.166. En el caso de los recursos administrativos pendientes de notificación, se observa que se concentran en recursos de vejez con 2.116 actos administrativos, seguido por recursos sobre pensión de sobreviviente con 588 actos. Finalmente, las notificaciones de sentencias judiciales que se encuentran pendientes son principalmente de vejez con 720 actos administrativos.

7.2. Plan de Acción y resultados

Una vez desarrollado el plan de acción propuesto en el IP21¹⁰¹ para notificar los actos administrativos pendientes, se evidencia que a 30 de abril de 2015 quedan pendientes por notificar 7.851 resoluciones proferidas en periodos anteriores a abril, es decir fuera de término. De éstas, 2.350 ya cumplieron los términos para notificación personal, dado que no se acercó el ciudadano a ningún PAC, por tanto se encuentran en proceso de notificación por aviso, asunto que 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.

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.

¹⁰⁰ Ver IP21, página 110.

¹⁰¹ Ver IP20, página 110.

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 contactCenter, para el mes de abril de 2015 se contactaron 15.622 ciudadanos, quienes fueron citados a los PAC de Colpensiones a notificarse de los actos administrativos pendientes. Por otra parte, se enviaron 8.480 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	feb-15	mar-15	abr-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Contactados por Contact Center	27.178	41.299	15.622	84.099	70%
Citados por correspondencia	12.550	15.864	8.480	36.894	30%
Total	39.728	57.163	24.102	120.993	100%

En cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en la página web de la entidad durante el mes de abril de 2015, 272.539 personas consultaron si existía o no una resolución de reconocimiento a su nombre, 19.163 consultaron la existencia de un acto administrativo de la notificación por aviso y 37.095 la citación a notificación. Según lo anterior, se evidencia que en el último trimestre los ciudadanos han realizado 870.073 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	feb-15	mar-15	abr-15	Total trimestre	Participación total trimestre
Consulta Resoluciones de Reconocimiento	272.539	163.656	272.539	708.734	81%
Consultas Actos administrativos Notificación por Aviso	19.163	17.099	19.163	55.425	6%
Consultas Citación a Notificación	37.095	31.724	37.095	105.914	12%
Total	328.797	212.479	328.797	870.073	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 abril de 2015, se realizaron 4.112 consultas en los afiches electrónicos, de los ciudadanos que realizaron consulta el 20% contaban con un acto administrativo disponible para notificarse, mientras que los demás tenían la solicitud en proceso. (Ver Capítulo 7.2– Cuadro 3).

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

Consultas	feb-15	mar-15	abr-15	Total trimestre
Consulta de Notificaciones	6.150	5.847	4.112	16.109
Total	6.150	5.847	4.112	16.109

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 2.826 actos administrativos, de los cuales se han notificado 2.419 y quedan pendientes por notificar 407, lo que representa un porcentaje de notificación del 86%. En cuanto a los casos pendientes de notificaciones, corresponden principalmente a actos administrativos proferidos en los últimos dos meses, por tanto se encuentran proceso de citación mediante correspondencia certificada y a través de contact center, una vez se surta el proceso se procederá a notificar por aviso los casos a que haya lugar.

En cuanto a la distribución por grupos priorizados de la represa ISS, se concentran principalmente en el grupo 4 con 2.377 actos administrativos proferidos de los cuales se han notificado 2.001, que representa el 84%; por su parte del grupo 3 y del grupo 2 se han notificado el 92%, mientras que en el grupo 1 ha sido notificado el 93%.

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

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

Grupos Por Prioridad	Actos Administrativos Proferidos a 30 de abril 2015	Actos Administrativos Notificados a 30 abril 2015	% de Notificación
Grupo 1			
Grupo 1 salario 1 a 1,5	179	163	91%
Grupo 1 mayor a 74	69	67	97%
Grupo 1 subsidiado	53	52	98%
Grupo 1 sobrevivientes	35	32	91%
Grupo 1 invalidez	24	21	88%
Grupo 1 sin información	11	11	100%
Subtotal Grupo 1	371	346	93%
Grupo 2			
Grupo 2 salario de 1.6 a 3	28	26	93%
Grupo 2 sobrevivientes	11	10	91%
Subtotal Grupo 2	39	36	92%
Grupo 3			
Grupo 3 salario más de 3	28	26	93%
Grupo 3 sobrevivientes	11	10	91%
Subtotal Grupo 3	39	36	92%
Grupo 4			
Grupo 4 corriente	2.338	1.966	84%
Indemnizados	27	24	89%
Auxilios funerarios	12	11	92%
Subtotal Grupo 4	2.377	2.001	84%
Total	2.826	2.419	86%

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

Colpensiones sigue trabajando para garantizar que el proceso de notificación de las respuestas a las solicitudes objetos de tutelas y/o sentencias judiciales sea efectivo y de manera oportuna. Es

por esto que a corte del 31 de marzo de 2015, se proferieron 57.520 actos administrativos de sentencias judiciales, de los cuales a 30 de abril de 2015 se notificaron 55.320 actos administrativos (96,2%). En proceso de notificación quedaron 2.200 ciudadanos (3,8%) quienes ya surtieron la instancia de citación a notificación personal, cabe mencionar que la entidad continúa trabajando para garantizar la notificación de la totalidad de los actos administrativo, logrando en el último trimestre un incremento de 2% en la cantidad de notificaciones.

Capítulo 7.4 – Cuadro 1. Notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias

Actividad	feb-15	mar-15	abr-15
Actos Administrativos Notificados	45.299	51.229	55.320
Actos Administrativos proferidos (mes anterior)	47.965	53.270	57.520
AA Notificados/ AA Proferidos	94%	96%	96%

En cuanto al trámite de notificación de actos administrativos objeto de tutelas, se han proferido a 30 de abril de 2015, 100.945 actos administrativos, de los cuales se han notificado 89.177 (88,3) y están pendiente de notificación 11.768 (11,7%) este comportamiento se ha mantenido en el último trimestre.

Capítulo 7.4 – Cuadro 2. Notificación de actos administrativos tutelas

Actividad	feb-15	mar-15	abr-15
Actos Administrativos Notificados	84.303	87.115	89.177
Actos Administrativos proferidos	95.335	98.428	100.945
AA Notificados/ AA Proferidos	88%	89%	88%

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. Mediante este requerimiento se atendieron 1.142 casos durante abril del presente; el tiempo estimado para la notificación del acto administrativo bajo este mecanismo es de dos días después de proferido el acto.
- ii. Se realiza seguimiento y control de los casos para garantizar que la totalidad de los mismos sean notificados.
- iii. Se continuó trabajando en campañas de actualización de datos para lograr un alto nivel de contactabilidad en el proceso de citación.

VIGILADO por el Ministerio de Justicia y del Poder Judicial
 del Gobierno Nacional

8. Atención al ciudadano

8.1. Atención general en PAC

Con el objetivo de desarrollar una mejor ilustración de los temas que se han venido presentando en este capítulo, así como las actividades y planes de acción que de manera estratégica se vienen desarrollando en la entidad para mejorar los resultados del servicio al ciudadano, en el presente informe se continúa informando los aspectos que tradicionalmente se han reportado, y se incluyen otros aspectos clave, fundamentalmente relacionados con canales de atención.

8.1.1. Segmentación por tipo de atención

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

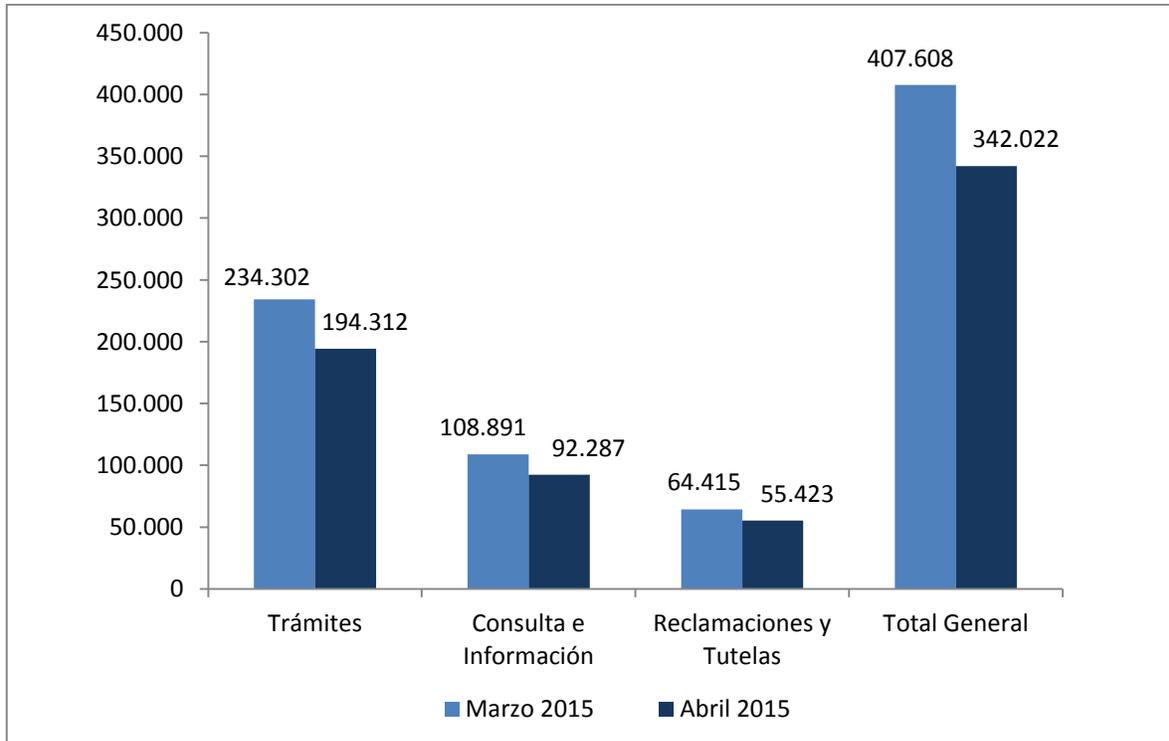
**Capítulo 8.1 - Cuadro 1. Cantidad de trámites y solicitudes por clasificación de turnos recibidos
Marzo – Abril de 2015**

Tipo de Atención	Marzo 2015	Participación Marzo	Abril 2015	Participación Abril
Consulta e Información	108.891	27%	92.287	27%
Trámite ISS	1.394		1.315	
Nómina Pensionado	23.493		20.829	
Reconocimiento de pensión	59.689		46.553	
Historia Laboral	13.176		12.170	
Otros	11.139		11.420	
Trámites	234.302	57%	194.312	57%
Copia de Historia Laboral	43.474		38.251	
Certificado de Afiliación	25.110		22.998	
Certificados de Nómina	9.302		10.394	
Actualización de datos	23.776		21.728	
Afiliación	24.429		20.565	
Gestión de nómina pensionados	12.645		10.979	
Notificación	53.777		34.558	
Reconocimiento	31.200		25.611	
Otros	10.589		9.228	
Reclamaciones y Tutelas	64.415	16%	55.423	16%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	40.725		34.925	
Tutelas y Demandas Judiciales	23.690		20.498	
Total General	407.608	100%	342.022	100%

El comportamiento de las cifras reportadas en el Cuadro 1, evidencia que una disminución del 16% entre los meses de marzo y abril con respecto a las operaciones efectuadas, pasando en dicho periodo de 407.608 a 342.022 operaciones.

Frente al tipo de operación de acuerdo a su segmentación, se observa que para el mes de abril la mayor participación se concentra en la radicación de trámites con un 57% del total recibido, seguido de operaciones de consulta o información con un 27%, y por último reclamaciones y tutelas con un 16%. Por otra parte, se resalta que en los tres tipos de operación se presenta una disminución en el volumen recibido con respecto al mes anterior. En abril de 2015, se observa una reducción del 17% en el volumen de trámites recibidos, una disminución del 15% en consultas e información, y un 14% menos de reclamaciones. (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 1)

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



8.1.2. Atención prioritaria – tiempos de atención

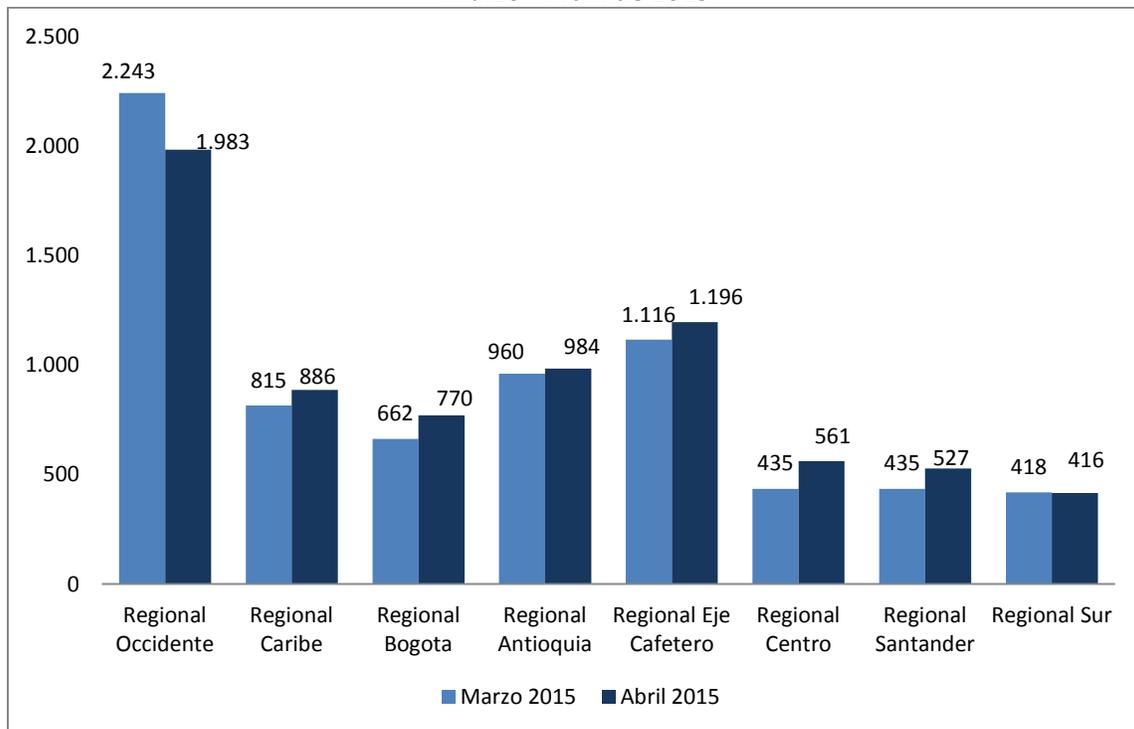
Garantizando que la población que se encuentra dentro del alcance del Protocolo de Atención Prioritaria reciba la atención oportuna, a continuación se presentan las estadísticas de atención del mes de abril de 2015 frente al mes inmediatamente anterior. Se analiza la afluencia de ciudadanos para cada una de las regionales a nivel nacional, la participación de los grupos que conforman la población que requiere atención preferencial, así como principales trámites y/o servicios que demandan.

Durante el mes de abril de 2015 se atendieron un total de 7.323 ciudadanos, logrando un tiempo promedio de atención de 14 minutos y 8 segundos, aumentando el tiempo en 24 segundos con respecto al mes de marzo que registró 13 minutos y 44 segundos.

Teniendo como referencia el mes de marzo de 2015, al analizar el total de los ciudadanos atendidos, se evidencia que la afluencia de población prioritaria para el mes de abril presentó un incremento de 239 ciudadanos, pasando de 7.084 a 7.323 en el periodo señalado

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

**Capítulo 8.1 – Gráfico 2. Participación atención prioritaria por regional
Marzo – Abril de 2015**

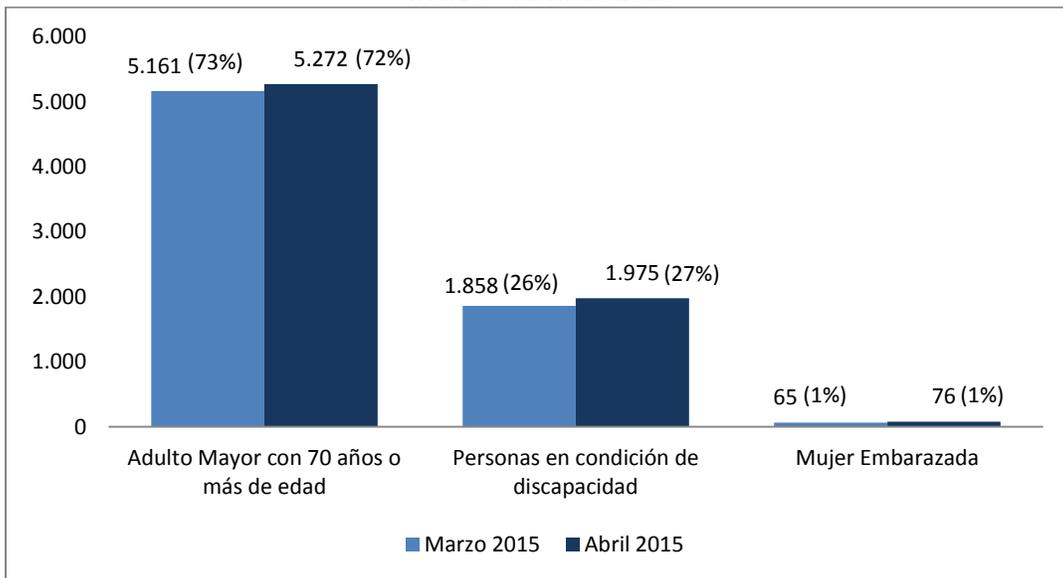


De los resultados obtenidos al finalizar abril del presente año, la Regional Occidente continúa con la mayor participación a nivel nacional (27%), la Regional Eje Cafetero atiende el 16%, seguidas en orden descendente por las Regionales Antioquia (13%) y Caribe (12%).

Teniendo en cuenta los grupos poblacionales incluidos en el Protocolo de Atención Prioritaria, las estadísticas de atención reportadas presentaron para el mes de abril las siguientes variaciones (Ver Capítulo 8.1 – Gráfico 3).

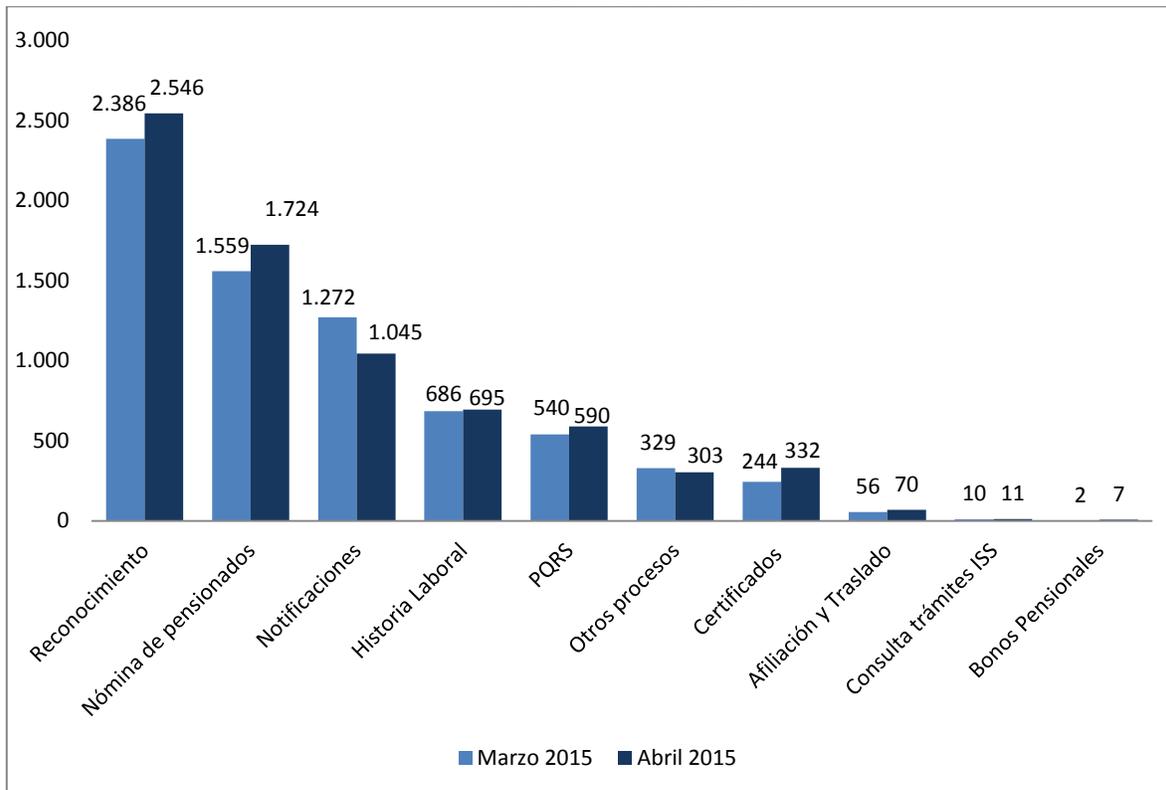
- Adultos Mayores: se atendieron 5.272 personas, presentando un incremento de 111 ciudadanos respecto al mes de marzo del año en curso. Teniendo la mayor participación frente al total de la población de atención prioritaria con un porcentaje equivalente al 72%.
- Ciudadanos en condición de discapacidad: en el mes de abril se atendieron 1.975 ciudadanos que presentaban algún tipo de discapacidad física, mental, cognitiva o sensorial equivalente a un 27% de la población atendida. Dentro de los periodos analizados se evidencia un aumento de 117 ciudadanos atendidos.
- Mujeres embarazadas: las mujeres embarazadas siguen teniendo una participación del 1% del total de la población prioritariamente atendida, presentando para abril un total de 76 mujeres gestantes atendidas en el canal presencial, frente a 65 mujeres en el mes de marzo.

**Capítulo 8.1 – Gráfico 3. Distribución de población prioritaria atendida
Marzo – Abril de 2015**



Con respecto a la cantidad de trámites atendidos de la población prioritaria, se evidencia que para los meses de marzo y abril de 2015 se mantuvo el comportamiento respecto a los trámites más demandados, los cuales siguen siendo en su orden: reconocimiento (35%), nómina de pensionados (24%), notificaciones (14%) e historia laboral (9%), cuyas cantidades se encuentran discriminadas en el siguiente gráfico (ver Capítulo 8.1 – Gráfico 4):

**Capítulo 8.1 – Gráfico 4. Número de trámites de población prioritaria atendidos
Marzo – Abril de 2015**



8.1.3. Casos críticos e iniciativas de mejora

Dando continuidad a las actividades informadas en el IP21 frente al modelo de servicio para apoyo a casos críticos en los PAC, la Mesa de Servicio continúa trabajando como canal efectivo de comunicación entre los PAC y las diferentes gerencias regionales.

Los esfuerzos de la Mesa de Servicio por encontrar el conducto indicado para lograr la gestión de los casos, han permitido que a 30 de abril se encuentren solucionados 6.644 casos de un total de 8.306 recibidos, alcanzando un indicador de gestión del 79,99% (ver Capítulo 8.1 – Cuadro 2):

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

Tipología	Febrero 2015	%	Marzo 2015	%	Abril 2015	%
Cerrados	5.240	73,07%	6.002	76,97%	6.644	79,99%
Pendientes	1.931	26,93%	1.796	23,03%	1.662	20,01%
Total Recibidos	7.171	100%	7.798	100%	8.306	100%

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

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

Área Asignada	Cerrado	En gestión	Total general	Porcentaje total por área
Beneficios y Prestaciones	6.124	1.631	7.755	93%
Convenios Internacionales	12	23	35	0%
Coordinación de Medicina Laboral	13	1	14	0%
Nómina	2.623	523	3.146	38%
Reconocimiento	3.476	1.084	4.560	55%
Operaciones y Tecnología	421	12	433	5%
Operaciones	421	12	433	5%
VP Servicio al Ciudadano	73	10	83	1%
Atención al Afiliado	12	0	12	0%
Servicio al Ciudadano	61	10	71	1%
Financiamiento e Inversión	20	9	29	0%
Aportes y Recaudo	14	3	17	0%
Ingresos y Egresos	6	6	12	0%
Administrativa	6	0	6	0%
Gestión documental	6	0	6	0%
Total General	6.644	1.662	8.306	100%

Con respecto al total de casos reportados a la Mesa de Servicio, se observa que el 93% de éstos requieren de la intervención de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su solución, razón por la cual, en conjunto con dicha vicepresidencia se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Revisión del canal de atención actual para la gestión de los casos.
- Trabajo conjunto con el equipo de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología involucrado en el proceso de reconocimiento, para identificar la instancia operativa y tecnológica en cada uno de los casos.
- Desarrollo de nuevas formas de trabajo para optimizar el canal de atención actual de los casos.

Así mismo, teniendo en cuenta que el 7% restante de los casos reportados a Mesa de Servicio requieren del soporte del resto de áreas, se realiza seguimiento con el fin de mantener y mejorar los resultados y/o brindar apoyo en caso de requerirlo, ya sea en su gestión o participación con otras áreas.

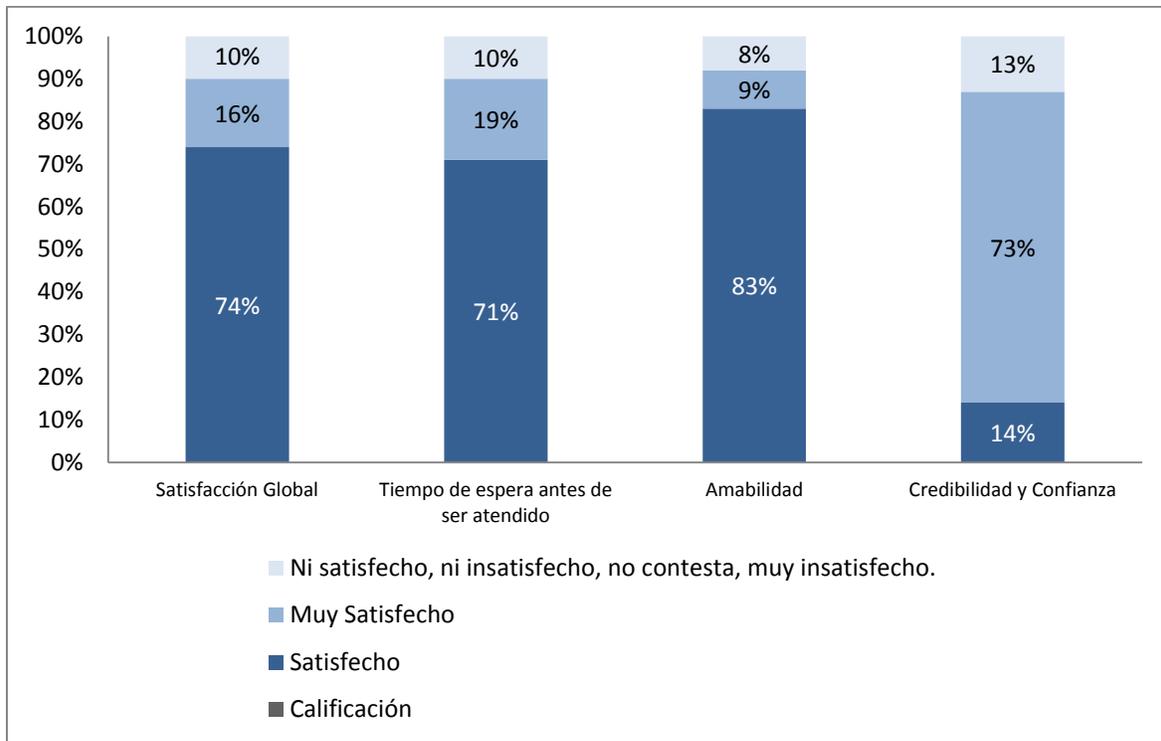
8.2. Canales alternos de atención al ciudadano

8.2.1. Contact Center - Encuesta de satisfacción y calidad basado en la norma internacional de calidad - COPC

Cuando ingresa una llamada del ciudadano solicitando información de los diferentes trámites y/o solicitudes, lo cual se recibe en la línea de atención de Régimen de Prima Media, el asesor brinda la información al ciudadano. Una vez termina la interacción, el asesor le pregunta si desea calificar la atención prestada, le informa que permanezca en línea, y traslada la llamada para que el ciudadano realice la correspondiente evaluación, siempre y cuando el ciudadano lo confirme.

La encuesta de satisfacción califica los atributos de: (i) atención recibida; (ii) tiempo de espera antes de ser atendido; (iii) trato y amabilidad de la persona que lo atiende; (iv) claridad y precisión de la información brindada; y v. solución al requerimiento reportado, generando las calificaciones descritas a continuación para el mes de abril de 2015. (Ver Capítulo 8.2 – Gráfico 1):

**Capítulo 8.2 – Gráfico 1. Resultados de encuesta de satisfacción contact center
Abril 2015**



Durante el mes de abril de 2015, se atendieron a través de agentes 128.283 llamadas, de las cuales 29.632 fueron remitidas a la encuesta de satisfacción. Respecto a la atención recibida en el contact center se evidencia que 26.744 ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos en este componente, lo cual representa una participación del 90% para estas calificaciones.

Con relación a la pregunta 2 asociada al tiempo de espera antes de ser atendido, el 90 % de los ciudadanos se encuentra satisfecho y muy satisfecho en relación al tiempo medio de espera. Sobre la pregunta 3, donde los ciudadanos califican la amabilidad del asesor que lo atendió, el 92% lo ubica en los rangos de satisfecho y muy satisfecho.

Frente a la pregunta 4, relacionada con la claridad y precisión de la información brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 87 % de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos. Por último, en referencia a la pregunta 5 relacionada con la solución de requerimientos e inquietudes brindada por el asesor al momento de atender la llamada, el 67 % de los ciudadanos indican que les fue solucionada su solicitud (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 1):

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se encuentra que el atributo con mayor satisfacción es el de amabilidad con un 92%, seguido por tiempo de espera antes de ser atendido y atención recibida con el 90%, y la claridad y precisión con un 87%. En cuanto a la solución del requerimiento, el 67% de los ciudadanos piensa que éste fue solucionado en la llamada.

De otro lado, es importante resaltar que con base en los hallazgos, se realizan refuerzos permanentes de conocimiento sobre la información por medio de pre-turnos, acompañamiento en piso y capacitaciones.

8.2.2. Portal RPM

El portal www.colpensiones.gov.co presentó un total de 741.662 visitas registradas durante el mes de abril del presente, discriminadas en 316.267 visitantes nuevos y 425.395 visitantes frecuentes. Las 3 secciones más visitadas del mes de abril fueron: trámites en línea, historia laboral y descarga de formularios.

Con el fin de brindar un mejor servicio, se ha implementado en el portal web servicios entre trámites, consultas y descarga de certificados que se pueden realizar previa validación y autenticación de identidad del ciudadano, los cuales se detallan a continuación:

- Consulta de historia laboral: el ciudadano visualiza su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada. Para el mes de abril se efectuaron 177.760 descargas de historia laboral.
- Trámite actualización datos de ubicación: el ciudadano podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto tales como dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico; también autorizar el uso de medios electrónicos. Con relación a este trámite, en el mes de abril se actualizaron 32.102 datos de ubicación.
- Consulta de notificaciones por aviso: el ciudadano visualiza la notificación por aviso que se le generó en virtud de la expedición de un acto administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo. En el mes de abril se realizaron 20.510 notificaciones por aviso.

- Certificado de afiliación: el ciudadano podrá obtener la certificación donde figura que se encuentra afiliado en Colpensiones, indicando el estado en el cual figura, fecha de afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, relación de traslados al Régimen de Ahorro Individual y al Régimen de Prima Media.
- Certificado de no pensión: el ciudadano podrá obtener la certificación donde se informa que no se encuentra registrado como pensionado, dentro de la base de datos de la nómina de pensionados de Colpensiones.
- Certificado de pensión: contiene la información de un mes específico de los conceptos y valores devengados y deducidos, aplicados a una mesada pensional.
- Certificado de devengados y deducidos: detalla la información relacionada con los valores devengados y deducidos aplicados a un período superior a un mes (habitualmente se genera por un período anual).
- Certificado de indemnización: certifica los valores girados como un único pago a favor del afiliado que no cumple con los requisitos para acceder a una pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.
- Certificado de EPS: indica la EPS y los descuentos realizados a una prestación por concepto de salud, puede corresponder a un mes específico o a un periodo de tiempo determinado.

Durante el mes de abril se descargaron 164.553 certificaciones, discriminadas de la siguiente manera (Ver Capítulo 8.2 – Cuadro 2):

Capítulo 8.2 - Cuadro 2. Descarga de certificados página web

Tipo de Certificación	Cantidad del 1 al 30 de Abril
Afiliación	73.354
No pensión	9.644
Pensión	57.854
Deducidos y devengados	19.129
Indemnización	1.476
EPS	3.096
Total	164.553

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que los certificados con mayor demanda son el de afiliación, con una participación del 45%, pensión con un 35%, y deducidos y devengados con el 12%.

8.3. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano

8.3.1. Apoyo especializado a entidades públicas en historia laboral

Durante el mes de abril, el equipo comercial de Colpensiones continúa 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 entidades¹⁰² de alto impacto en mesas técnicas para la gestión de solicitudes.

Dentro de esta estrategia se dictan talleres de historia laboral y se realizan asesorías personalizadas a los Pre-pensionados de las entidades, con el fin de corregir los errores presentados en las historias laborales, lo que facilita el proceso de reconocimiento de la prestación económica previo cumplimiento de los requisitos. De igual forma, a partir del mes de enero de 2015 se empezaron a dictar talleres de Régimen de Prima Media (RPM), los cuales están encaminados a que las personas que se encuentran afiliadas a Colpensiones conozcan tal Régimen. Así mismo, se pretende que los ciudadanos que están afiliados al Régimen de Ahorro Individual, conozcan el RPM y puedan tomar una mejor decisión sobre su futuro pensional.

Por su parte, se continuó con la ejecución de los planes en todo el territorio nacional con las entidades de alto impacto, llegando al 30 de abril a 222 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 cuatro meses de 2015, fueron dictados un total de 666 talleres de historia laboral a 8.897 empleados de las entidades, y se asesoraron individualmente a 3.403 de estas personas. De igual forma, para el mismo período, fueron dictados un total de 1.191 talleres de Régimen de Prima Media a un total de 19.721 empleados de estas entidades. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

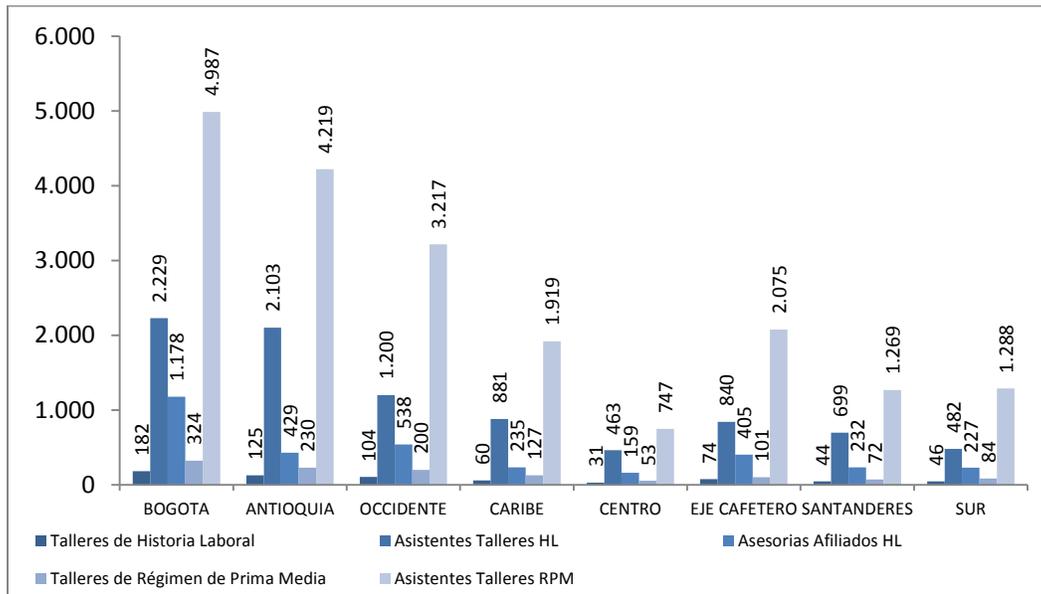
**Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Estrategia comercial talleres de historia laboral
Acumulado a abril de 2015**

Programa Ejecutado	Enero de 2015	Febrero de 2015	Marzo de 2015	Abril de 2015	Total 2015
Talleres de Historia Laboral	50	176	182	258	666
Asistentes Talleres HL	754	2.153	2.355	3.635	8.897
Asesorías Afiliados HL	313	1.058	922	1.110	3.403
Talleres de Régimen de Prima Media	115	309	342	425	1.191
Asistentes Talleres de RPM	2.005	4.820	6.025	6.871	19.721

¹⁰² En total corresponde a 222 entidades entre públicas y privadas dentro de las cuales se destacan: Contraloría General de la Nación, INPEC, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Banco de la República, Alcaldía Mayor de Bogotá, SENA, Rama Judicial, Defensoría del Pueblo, Presidencia de la República, Grupo Éxito.

A continuación (ver Capítulo 8.3 – Gráfico 1) se detallan los resultados por regional de la estrategia de talleres de historia laboral entre enero y abril de 2015:

**Capítulo 8.3 - Gráfico 1. Acompañamiento brindado por oficinas regionales de Colpensiones a entidades públicas y empresas privadas
Enero – Abril de 2015**



8.3.2. Campañas de educación y comunicación al ciudadano

De conformidad con el régimen de protección al consumidor financiero reglamentado por el Decreto Nacional 2241 de 2010, Colpensiones, al ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla sus actuaciones bajo los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas¹⁰³. En esa línea, tal como se ha informado desde el IP11, la entidad mediante programas de educación financiera, busca dar un acompañamiento a lo largo del ciclo de vida de los afiliados, con la ejecución de programas cuyo objetivo es ofrecer una adecuada información a los diferentes segmentos de consumidores financieros.

Los diferentes programas ejecutados por Colpensiones a nivel nacional buscan asesorar, informar, orientar y educar con el propósito de que el ciudadano, además de conocer los conceptos clave referentes al Sistema General de Pensiones y los BEPS, adquiera los conocimientos necesarios que le permitan radicar sus trámites ante la entidad rápida, fácilmente y sin ayuda de tramitadores. Se espera que la realización de diferentes programas de educación financiera dirigidos a los ciudadanos, disminuya la cantidad de quejas, reclamos y tutelas interpuestas ante la entidad.

¹⁰³ Ley 1328 de 2009. Artículo 3°. Principios: Debida Diligencia, Libertad de elección, Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, Manejo adecuado de los conflictos de interés y Educación para el consumidor financiero. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36841>

En el siguiente cuadro, se presentan los resultados en cuanto a charlas o jornadas realizadas, y número de ciudadanos asistentes en el marco de los diferentes programas de educación financiera (ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2):

**Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Talleres Régimen de Prima Media
Enero - Abril de 2015**

Programa Ejecutado	Enero - Febrero		Marzo		Abril		Total	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	0	0	1	32	0	0	1	32
Agremiaciones	15	478	26	742	13	824	54	2.044
Atención itinerante	1	50	23	2.259	8	552	32	2.861
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	11	3.696	7	670	35	3.640	53	8.006
Campaña conductores servicio público taxistas	11	375	2	40	3	57	16	472
Eventos de seguridad social	7	346	5	195	20	6.265	32	6.806
Grupos de interés	1	230	0	0	0	0	1	230
Madres comunitarias	0	0	0	0	2	225	2	225
Pre-Pensionados	64	1.963	43	1.589	57	1.116	164	4.668
Taller de Historia Laboral	0	0	6	226	3	53	9	279
Universidades	0	0	1	778	5	132	6	910
Total	110	7.138	114	6.531	146	12.864	370	26.533

Adicional a lo informado en el cuadro anterior, durante el mes de abril se emitieron 88 mensajes radiales en emisoras de Cartagena, 1.362 mensajes a través de emisoras a nivel regional con información referente a los BEPS, 98 mensajes acerca de la feria de trabajo en Cali y 80 mensajes en emisoras de la ciudad de Medellín.

9. Indicadores

La Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, como herramienta gerencial de la Administradora, se caracteriza por ser una iniciativa dinámica, lo que permite que de manera permanente sean revisados, por parte del equipo técnico designado por Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y las áreas involucradas, los elementos que la componen (i.e. objetos de seguimiento, indicadores, desagregaciones, resultados, etc.). El propósito de ello es lograr que la Estrategia continúe siendo un instrumento institucional efectivo en el tiempo, que contribuya en el mejoramiento de la gestión y la prestación de los servicios de la organización.

En este contexto, durante el mes de abril del presente, fue creado un indicador complementario vinculado al objeto de seguimiento de tutelas, cuyo propósito es dar cuenta de los trámites de tutelas que no son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El indicador se denomina (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.

Se trata de una medición relevante por cuanto informa sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad, lo cual se determina después de una gestión realizada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y las diferentes áreas de Colpensiones, asunto que exige una importante disposición de recursos. Adicionalmente, brinda información útil para fijar acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela. De esta manera, a 30 de abril de 2015 se encuentran disponibles 20 indicadores vinculados a cinco objetos de seguimiento.

Por su parte, frente al avance del soporte tecnológico de la Estrategia, durante el mes de abril se hizo una revisión técnica integral de los módulos que lo conforman: tablero de control, registro, programación y avances de indicadores, reportes y administración. A partir de dicha revisión, se determinó que es preciso ajustar algunos aspectos técnicos y desarrollar un plan de pruebas que aseguren una adecuada entrada en producción de la aplicación, por lo cual se fijó un cronograma de tres meses para su conclusión (mayo, junio y julio del presente).

9.1. Batería de indicadores disponibles a 30 de abril de 2015

En este informe se reportan los resultados de los 20 indicadores disponibles a 31 de marzo de 2015; en el Anexo 1 del mismo, 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 Estrategia¹⁰⁴ 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 20 indicadores disponibles a 30 de abril de 2015. (Ver Capítulo 9 - Cuadro 1)

¹⁰⁴ 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 – abril de 2015

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

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

El Anexo 1 del presente informe contiene los resultados de cada uno de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento, ordenados por objeto de seguimiento. En este reporte son incluidos los resultados de los últimos tres meses: febrero, marzo y abril, conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3.

Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Es importante decir que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

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

Una vez concluida la entrega de expedientes por parte del ISS a Colpensiones, la cual tuvo lugar el día 31 de marzo de 2015, y cuyo avance se reporta mes a mes a la H. Corte en este informe, las entidades involucradas en el traspaso se encuentran verificando los documentos recibidos contra las bases de datos correspondientes, para de esta forma conciliar las cifras y documentos entregados por el ISS en L. a la nueva administradora del RPM. Lo anterior, dentro de las actividades de post cierre establecidas en el Decreto 553 del 27 de marzo de 2015.

Es importante recordar a la H. Corte que las cifras aquí reportadas y que fueron objeto de entrega y recepción, tienen como base y punto de comparación el inventario de 1.796.044 expedientes con trámite concluido, presentado por el ISS en L. en los informes 7 y 8 de la transición¹⁰⁵. Estos expedientes se dividieron al inicio de este procedimiento en 2 grandes grupos: (i) 1.011.149 registros decididos que se encuentran incluidos en la nómina recibida por Colpensiones y (ii) 784.895 registros restantes, denominados como decididos no incluidos en nómina.

10.1. Expedientes incluidos en nómina de pensionados – 1.011.149 registros

En esta sección se presenta la información correspondiente a la entrega y recepción (con digitalización básica) de los expedientes que contaban con una decisión del ISS y que habían sido incluidos en la nómina de pensionados. Este proceso culminó el 31 de marzo de 2015 con la respectiva entrega y recepción del lote No. 31, compuesto por 28.460 unidades documentales (carpetas) con digitalización básica. Teniendo en cuenta las 987.393 unidades documentales de este tipo, previamente recibidas por Colpensiones, se tiene que la nueva administradora certificó y realizó físicamente el relevo de responsabilidad de 1.015.853 expedientes con digitalización básica.

Es de aclarar que, dado que dentro de esta cantidad (1.015.853) se encuentran expedientes que corresponden a pagos únicos como auxilios funerarios, los cuales no están reflejados en la base de la nómina, es decir, en la base de 1.011.149 registros, Colpensiones está efectuando los cruces correspondientes con el fin de verificar el total de expedientes recibidos que efectivamente coinciden con los registros de la nómina de pensionados de la entidad. Como ya se mencionó, el resultado de esta verificación se tendrá a finales del mes de mayo de 2015.

10.2. Expedientes que no están incluidos en la nómina de pensionados, de acuerdo a lo informado en los IP11¹⁰⁶ y IP12¹⁰⁷ - 784.895 registros

Este grupo y de acuerdo con lo reportado por el ISS en L. a Colpensiones, se estableció en 784.895 registros. No obstante, el último lote (Lote No. 31) recibido por Colpensiones, contenía 3.275 expedientes de este tipo, es decir, que en total entre el 1 de julio y el 31 de marzo de 2015, se recibieron 726.139 unidades documentales (carpetas) correspondientes a expedientes decididos

¹⁰⁵ Ver 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.

¹⁰⁶ Ver IP11, página 165.

¹⁰⁷ Ver IP12, página 146.

que no están incluidos en nómina, lo cual genera una diferencia de 58.756 expedientes con respecto a la cifra establecida en un comienzo como cuerpo cierto.

Al igual que con los expedientes que cuentan con una decisión, Colpensiones se está haciendo la validación de este inventario y en el evento de que lleguen a existir más expedientes pertenecientes a este universo (No incluidos en nómina) en el Fondo Documental Acumulado del ISS, su entrega corresponderá al PAR – ISS conforme a la competencia que para el efecto, mediante el Decreto 553 de 2015, le fuera atribuida.

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)

Conforme al proyecto de entrega y recepción que se ejecutó entre las dos entidades durante el 1 de julio de 2014 y el 31 de marzo de 2015, en total se surtió el proceso para un total de 1.741.992 unidades documentales (carpetas). En el siguiente cuadro (ver Capítulo 10.1 – Cuadro 1) se evidencia el registro de los 31 lotes recibidos, las unidades documentales recibidas en cada lote y el universo al que correspondía cada uno, esto es incluidos o no incluidos en nómina. De igual manera se registra la fecha en que se suscribió el acta correspondiente, por medio de la cuales se formalizó cada entrega y recepción.

Es de aclarar que debido al cierre del ISS en L., de conformidad con el Decreto 553 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.

Capítulo 10.3 - Cuadro 1. Cronograma de entregas expedientes decididos ISS

No. lote	Incluidos en nómina	No incluidos en nómina	Total	Fecha firma acta
Lote 1 -- piloto	-	553	553	14/07/2014
Lote 2	-	11.392	11.392	23/07/2014
Lote 3	1	43.121	43.122	30/07/2014
Lote 4	-	44.743	44.743	06/08/2014
Lote 5	500	95.984	96.484	15/08/2014
Lote 6	-	96.621	96.621	22/08/2014
Lote 7	-	95.204	95.204	25/08/2014
Lote 8	75	95.478	95.553	04/09/2014
Lote 9	-	77.924	77.924	16/09/2014
Lote 10	-	34.752	34.752	18/09/2014
Lote 11	-	70.245	70.245	26/09/2014
Lote 11.1	10.876	65	10.941	03/10/2014
Lote 12	-	28.459	28.459	07/10/2014
Lote 13	-	5.241	5.241	10/10/2014
Lote 13.1	121	23	144	22/10/2014
Lote 14	-	181	181	21/10/2014

No. lote	Incluidos en nómina	No incluidos en nómina	Total	Fecha firma acta
Lote 15	-	1.493	1.493	24/10/2014
Lote 16	8.799	72	8.871	05/11/2014
Lote 17	11.727	28	11.755	12/11/2014
Lote 17.1	432	73	505	14/11/2014
Lote 18	15.424	88	15.512	19/11/2014
Lote 19	18.441	28	18.469	21/11/2014
Lote 20	80.468	65	80.533	28/11/2014
Lote 20.1	29	24	53	27/11/2014
Lote 21	79.426	19	79.445	10/10/2014
Lote 22	78.932	19	78.951	18/12/2014
Lote 23	74.161	20	74.181	23/12/2014
Lote 24	103.639	1.661	105.300	31/12/2014
Lote 25	100.475	87	100.562	09/01/2015
Lote 26	93.334	27	93.361	14/01/2015
Lote 27	96.953	6.823	103.776	20/01/2015
Lote 28	98.876	8.766	107.642	25/01/2015
Lote 29	90.226	3.580	93.806	03/02/2015
Lote 30	24.478	5	24.483	09/02/2015
Lote 31	28.460	3.275	31.735	31/03/2015
Total	1.015.853	726.139	1.741.992	

En total, como ya se había dicho, se recibieron 1.015.853 carpetas que corresponden a expedientes incluidos en nómina y 726.139 carpetas de expedientes no incluidos en nómina. Adicional a la verificación previamente mencionada de estas cifras, Colpensiones está realizando la cuantificación de los demás expedientes que fueron recibidos durante las vigencias 2012 y 2013, los cuales también serán tenidos en cuenta como expedientes recibidos a nivel institucional.

10.4. Plan para entrega y recepción de expedientes restantes

Posterior 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 parámetros diseñados y ejecutados para tal fin; situación que se ha concertado en las mesas de trabajo celebradas entre los pares del PAR – ISS y Colpensiones, quienes en forma conjunta decidieron dar continuidad a los procesos de entrega y recepción en aras de evitar traumatismos futuros.

10.5. Otras series documentales

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 10.5 – Cuadro 1), las cuales a corte 30 de abril de 2015, se encuentra debidamente conciliadas y aceptadas tanto por el ISS en L. como por Colpensiones.

Capítulo 10.5 – Cuadro 1. Recibo otras series documentales

Ítem	Series	2012	2013	2014	31 de marzo de 2015	Total
1	Correspondencia *	516	5.305	972	168	6.961
2	Imágenes de recaudo del debido cobrar			66	126	211
	<i>Acuerdo 027</i>			42		42
	<i>Debido cobrar</i>			24		24
	<i>Cobro coactivo</i>			19	126	145
3	Microfichas de recaudo del debido cobrar		163	174.793		174.956
4	Resoluciones *		20.579	447.025	2.137.437	2.605.041
5	Bonos tipo A, B, C, D y E cobrados y liquidados ***		25.353	31.754	11.905	69.012
6	Expedientes EVAS radicados ***		673	53.887		54.560
7	Expedientes EVAS masivos ***		114.937	200.010	165	315.112
8	Sentencias judiciales para cumplimiento **	876	11.165	167	10	12.218
9	Medios magnéticos - disquetes			41531		41531
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	58		912
12	Formularios de afiliación *			4.690.392	1.407.818	6.098.210
13	Daciones en pago ***			23	12	35
14	Cobro coactivo *			2	119	121
15	Calculo actuarial ***		6.116	1.811	2.116	10.043
16	Situado fiscal carpetas digitales			2.627		2.627
17	Formularios de autoliquidación sticker banco 99 *		965		1.296	2.261

* La unidad de medida corresponde a registros.

** La unidad de medida corresponde a cada sentencia.

*** La unidad de medida corresponde a carpeta.

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 Acumulado¹⁰⁸, 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.

De otra parte, Colpensiones en concurso con el PAR – ISS han adelantado mesas de trabajo con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 553 de 2015, priorizando la entrega y recepción de series documentales como: cuotas partes pensionales del asegurador del RPM con prestación definida (art. 3), bienes recibidos en dación en pago (art. 4) y pago de costas judiciales de los procesos como administrador del régimen de prima media (art. 5), dado el impacto social y financiero que las mismas revisten.

Por lo anterior, se acordó continuar con la misma metodología y requisitos archivísticos definidos entre el extinto ISS y Colpensiones, así mismo, las demás series documentales serán entregadas y recibidas dada la programación que para ello se disponga. Esta actividad dará inicio a partir del 1 de mayo de 2015.

¹⁰⁸Se 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

Adicional a los requerimientos recibidos a través de la Mesa Técnica, resulta pertinente informar al H. Corte Constitucional que durante el mes de abril de 2015, se recibió un informe de seguimiento por parte de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y Seguridad Social por medio de la Mesa Técnica. Mediante el Oficio DTS- 002259 del 09 de Abril de 2015 la Delegada del Ministerio Público emitió el Octavo Informe de Seguimiento, donde enuncia el aumento de procesos ordinarios, tutelas y ejecutivos en contra de Colpensiones. La Procuraduría Delegada considera importante hacer claridad respecto a los avances que ha presentado Colpensiones a través de la Mesa Técnica entre Procuraduría y Colpensiones, en lo cual se viene trabajando con mayor celeridad en la solicitud de prestaciones económicas en quejas puntuales que llegan a la Delegada.

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.

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 15.401 requerimientos reportados por los diferentes entes de control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 13.213 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	13.550	87,98	11.567	85,37	1.983	14,63
Defensoría Del Pueblo	967	6,28	892	92,24	75	7,76
Procuraduría Primera Distrital	367	2,38	326	88,83	41	11,17
Procuraduría Barranquilla	171	1,11	159	92,98	12	7,02

Mesa Técnica	Recibidos	Total %	Resueltos	Resueltos %	Pendientes	Pendientes %
Procuraduría Medellín	147	0,95	119	80,95	28	19,05
Procuraduría Segunda Distrital	127	0,82	112	88,19	15	11,81
Procuraduría Otras Regionales	68	0,44	34	50	34	50
Personería De Bogotá	4	0,03	4	100	0	0
Total General	15.401		13.213		2.188	

Respecto a los requerimientos que se encuentran pendientes se puede observar que la gran mayoría de los tema de requerimiento, se concentran 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	1.219
Pensión de vejez	216
Reliquidación pensión	90
Corrección de historia laboral	89
Trámite de recursos	86
Pensión de sobrevivientes	85
Incrementos pensionales	81
Tutela sin especificar	55
Inclusión en nomina	44
Cobro coactivo	39
Retroactivo	38
Pensión de invalidez	26
Pago de mesadas	20
Sustitución pensional	13
Indemnización sustitutiva	10
Traslado de régimen pensional	9
Auxilio funerario	9
Solicitud de copias	8
Intereses moratorios	8
Pago único a herederos	7
Devolución de aportes	6
Cálculo actuarial	4
Traslado de cuenta	3
Queja	3

Tema Del Requerimiento	Total
Pagos en salud	3
Convenio COES	3
Pensión de vejez alto riesgo	3
Incapacidades	2
Bono pensional	2
Recuperación de semanas	2
Compatibilidad de pensión	2
Embargos	1
Afiliación	1
Pensión especial de vejez	1
Total General	2.188

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

En el mes de abril de 2015 fueron ingresados a la Mesa Técnica 385 nuevos requerimientos, de los cuales 55 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 85.37% equivalente a 11.567 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 92,98% el cual representa 159 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 80.95% referente a 119 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 88.83% la cual representa 326 casos resueltos.

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.

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 88,19% representado en 112 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 92,24% equivalente a 892 casos resueltos.

Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

1. Presentación

Este anexo contiene los resultados y análisis respectivos, por objeto de seguimiento, de los indicadores que conforman la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. En el presente reporte, se exponen los avances de la entidad a 30 de abril de 2015, incluyendo los resultados de los meses de febrero y marzo del presente.

Tal como se señaló en la sección 9 de este informe (IP22), durante el mes de abril fue creado un indicador complementario vinculado al objeto de seguimiento de tutelas, cuyo propósito es dar cuenta de los trámites de tutelas que no son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El indicador se denomina: (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.

Es una medición relevante por cuanto informa sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad, lo cual se determina después de una gestión realizada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y las diferentes áreas de Colpensiones, asunto que exige una importante disposición de recursos. Así mismo, el cálculo del indicador brinda información útil para fijar acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela.

De esta manera, la Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones, conformada por cinco objetos de seguimiento, tiene disponible a 30 de abril de 2015, 20 indicadores de la siguiente manera: siete indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cinco de sentencias judiciales; tres de tutelas; tres de historias laborales; y dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Así entonces, en este anexo son incluidos los resultados de los últimos tres meses: febrero, marzo y abril, conforme a lo requerido por la H. Corte Constitucional en el Auto del 11 de marzo 2014 Pág. 3. Los resultados de cada indicador se presentan acumulados o mensuales, según sea el caso, con sus respectivas desagregaciones. Es importante decir que tanto la formulación de los indicadores, sus resultados y su análisis se encuentran registrados desde la primera vez que fueron calculados, lo cual se está documentado en los instrumentos de soporte de la Estrategia.

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El reconocimiento de prestaciones económicas como objeto de seguimiento, viene siendo monitoreado 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; 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 30 de abril de 2015, Colpensiones ha recibido 1.240.614 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 1.113.418 solicitudes que corresponden al 89,7% de todo lo recibido, y resta por atender 127.196 solicitudes, de las cuales 57.548 se encuentra en término y 69.648 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 94,11%. Es decir que de todas las solicitudes radicadas, el 10,2% se encuentran pendientes de decisión a 30 de abril de 2015, y de éstas, el 5,2% aún se encuentran dentro de los términos legales para su decisión.

Así las cosas, se observan variaciones positivas de los indicadores con respecto a resultados anteriores. Por ejemplo, en el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas se presentan un incremento de 0,55 puntos porcentuales en el último mes y de 28 puntos desde el primer cálculo del indicador (octubre de 2013). Por su parte, el indicador de solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido, si bien presenta una leve disminución en el último mes (0,15 puntos porcentuales), registra un incremento 0,83 puntos frente a su primer cálculo (noviembre de 2014).

Adicionalmente, el buen ritmo en la gestión de la administradora en materia de reconocimiento, también se aprecia en el comportamiento de las notificaciones de los actos administrativos y en la inclusión en nómina de las prestaciones reconocidas. En efecto, a 30 de abril de 2015, Colpensiones ha notificado el 99,18% 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 hasta el 30 de abril de 2015, la entidad ha notificado 954.536 actos administrativos de prestaciones económicas que representan el 99,18%, lo cual se traduce en un incremento de 0,06

puntos porcentuales en el último mes y de 21,76 puntos desde el primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Ahora bien, el resultado del indicador de notificaciones solamente para los casos radicados en Colpensiones, arroja a 30 de abril que el 98,87% de los actos administrativos proferidos han sido efectivamente notificados; es decir un incremento de 0,10 puntos porcentuales en el último mes, y 22,38 puntos porcentuales más frente al primer cálculo del indicador (diciembre de 2013).

Con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de precisión en el análisis de desempeño, a partir del mes de septiembre de 2014 se empezaron a medir las notificaciones mensuales para conocer la oportunidad del proceso. El resultado del indicador arroja que en promedio el 83,6% de los actos administrativos proferidos mensualmente son notificados de manera oportuna. Es necesario mencionar, que en la medición de abril se aprecia una leve caída del indicador de 1,72 puntos porcentuales frente 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 268.925 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y marzo de 2015, y que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 266.937 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 53,17% de las decisiones proferidas por Colpensiones han sido positivas, es decir que de los 989.052 actos administrativos proferidos a 30 de abril de 2015 en respuesta a una solicitud de reconocimiento prestacional, 525.905 conceden la prestación. Sin embargo, frente a los casos Colpensiones o día a día decididos (704.212) se han reconocido 389.447 prestaciones, es decir el 55,30%.

Es importante aclarar que las cifras mencionadas en el párrafo anterior incluyen las decisiones sobre los recursos interpuestos, las cuales en la mayoría de las veces confirman la decisión inicial, es decir el sentido de la decisión es “negando”, por lo que el indicador podría verse distorsionado. Por lo tanto, si se excluyen las decisiones sobre recursos y se contabilizan solamente las decisiones sobre solicitudes de primera vez radicadas en Colpensiones (462.746), se puede observar que el reconocimiento es del 66%¹⁰⁹; incluso, la medición mensual del indicador sobre decisiones de primera vez, confirma la tendencia.

Frente a lo segundo -recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial-, ocurre que en toda la operación han sido decididos 249.526 recursos, de los cuales 90.614 han generado un

¹⁰⁹ Ver capítulo 2, sección 2.2, Cuadro 3.

cambio en la decisión inicial, es decir el 36,31%¹¹⁰. Ello significa que el 9% de los actos administrativos proferidos por la entidad, han conllevado a un cambio en la decisión inicial. Es importante resaltar que este nivel se ha mantenido estable durante las últimas siete mediciones.

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 de los meses de febrero, marzo y abril 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.¹¹¹

¹¹⁰ El porcentaje del ISS en el año 2011 fue del 44.4%. Ver, Informe de gestión ISS, 2011.

¹¹¹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.049.338	1.084.847	1.113.418
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.187.973	1.216.264	1.240.614
Cálculo (%)	88,33%	89,20%	89,75%

Anexo 1 - Tabla No. 3

**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Participación: entrada Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	702.330	737.839	766.410
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	840.965	869.256	893.606
Cálculo (%)	83,51%	84,88%	85,77%

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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.049.338	1.084.847	1.113.418
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.121.097	1.150.863	1.183.066
Cálculo (%)	93,60%	94,26%	94,11%

Indicador No. 3. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que han sido resueltas por Colpensiones mediante acto administrativo. El propósito de este indicador es conocer la relación entre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas y el número de actos administrativos proferidos en respuesta a esas solicitudes. Esta medición resulta importante por cuanto devela el porcentaje de solicitudes que deben gestionarse y cerrarse, y por ende, genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de radicación.

Anexo 1 - Tabla No. 6

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.			Tipo 1	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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	929.240	962.387	989.052
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.049.338	1.084.847	1.113.418
Cálculo (%)	88,55%	88,71%	88,83%

Anexo 1 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	644.400	677.547	704.212
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	702.330	737.839	766.410
Cálculo (%)	91,75%	91,83%	91,88%

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 derecho¹¹².

Anexo 1 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos proferidos positivos.	Gestión	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 10

(%) Actos administrativos proferidos positivos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	494.188	511.757	525.905
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	929.240	962.387	989.052
Cálculo (%)	53,18%	53,18%	53,17%

¹¹² 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. 11
(%) Actos administrativos proferidos positivos
Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos.	357.730	375.299	389.447
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos (Colpensiones)	644.400	677.547	704.212
Cálculo (%)	55,51%	55,39%	55,30%

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

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente.	12.622	12.977	10.020
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente.	22.847	21.023	14.680
Cálculo (%)	55,25%	61,73%	68,26%

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 fallas¹¹³.

¹¹³ Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 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	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 14

(%) Actos administrativos notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	885.851	921.092	954.536
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	895.433	929.240	962.387
Cálculo (%)	98,93%	99,12%	99,18%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Participación: entrada Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	601.148	636.424	669.868
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	610.593	644.400	677.547
Cálculo (%)	98,45%	98,76%	98,87%

Anexo 1 - Tabla No. 16

(%) Actos administrativos notificadas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas mensualmente.	16.713	29.264	28.124
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	21.762	33.807	33.148
Cálculo (%)	76,80%	86,56%	84,84%

*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 económica¹¹⁴.

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

Anexo 1 - Tabla No. 18

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

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	10.148	16.163	17.452
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	10.164	16.185	17.487
Cálculo (%)	99,84%	99,86%	99,80%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹¹⁴Para 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.

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	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ 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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	81.302	86.224	90.614
VARIABLE 2: Recursos decididos.	224.245	237.030	249.526
Cálculo (%)	36,26%	36,38%	36,31%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales a cargo Colpensiones, es analizado 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 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.

Así entonces, a 30 de abril de 2015, se evidencia que el indicador de alistamiento de sentencias se ubica en 87,6%, es decir que frente al mes de marzo se mejoró en 7,29 puntos porcentual, sin embargo se debe decir fue realizada una depuración de la información de las sentencias halladas en los expedientes administrativos entregados por el ISS en L., lo cual hizo que el universo de sentencias identificadas disminuyera a 30 de abril en 2.157 frente a lo reportado en el mes de marzo de 2015 (97.670); este asunto se explica detalladamente en la sección 5.2 del presente IP.

Con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra que el resultado entre marzo y abril del presente se mantiene, pasando de 73,39% a 73,72% en dicho periodo, ello muestra un sostenimiento del desempeño.

En esta orientación, de acuerdo con la desagregación de los dos indicadores mencionados por las cuatro entradas establecidas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) PQRS de cumplimiento de sentencias; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, se encuentra que para los dos indicadores-(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el logro de la primera entrada, que en el caso de alistamiento se ubica en 100% desde el mes de febrero del presente, es el más destacado; para el caso de los actos administrativos de sentencias proferidos a 30 de abril se ubica en 97,46%.

La segunda entrada -sentencias contra Colpensiones- presenta para los dos indicadores una disminución en su desempeño. En el primer caso -(%) alistamiento de sentencias- pasó de 98,56% a 98,31% entre marzo y abril; en el segundo caso -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, de 60,71% a 57,58% en el mismo periodo.

Con respecto a la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias, se evidencia una disminución del desempeño en el indicador de alistamiento de sentencias, el cual pasó de 77,56% a 74,74% entre marzo y abril de 2015; para el caso de los actos administrativos de sentencias proferidos, por el contrario, se logró una variación positiva de 4 puntos porcentuales en el mismo periodo, lo que significa que el resultado de esta entrada se ubica a 30 de abril en 75,22%. Por su parte, con respecto a la entrada de sentencias halladas en los expedientes de la represa del ISS, dada la depuración realizada señalada arriba, el resultado del alistamiento de sentencias se ubica en 100% a 30 de abril; con respecto a los actos administrativos de sentencias proferidos, se presentó una variación positiva de 2,8 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado en 94,67%.

Siguiendo con el análisis del proceso de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 - actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados- se ubicó a 30 de abril de 2015 en 96,18%¹¹⁵, es decir que se sostuvo frente al mes de marzo. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4¹¹⁶-, a 30 de abril del presente han sido incluidos el 99,47% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, aunque ello indica una leve disminución de 0,3 puntos porcentuales frente al mes de marzo, se logra mantener un desempeño sostenido, tal como se ha reportado en los meses previos frente a la inclusión en nómina de sentencias.

Por último, con respecto a las sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial, se evidencia a 30 de abril de 2015 una disminución de 2,05 puntos porcentuales frente al mes de marzo, lo cual es positivo siendo el resultado 6,98%. Ello quiere decir que de cada 100 actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos durante el mes de abril, 7 cumplieron parcialmente la sentencia.

Así las cosas, los resultados logrados demuestran que el proceso de cumplimiento de sentencias - que incluye su notificación e inclusión en nómina- mantiene una tendencia en general favorable. Es preciso, tal como la entidad lo asume, seguir desarrollando estrategias y mecanismos técnicos que permitan mejorar el desempeño al respecto, haciendo énfasis especial en el alistamiento y la producción de actos administrativos de sentencias.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de febrero, marzo y abril de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones¹¹⁷.

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.

¹¹⁵ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 29.

¹¹⁶ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 32.

¹¹⁷ 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	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

Anexo 1 - Tabla No. 22

(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	74.513	78.374	83.594
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	94.718	97.581	95.424
Cálculo (%)	78,67%	80,32%	87,60%

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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.185	11.184	11.184
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.185	11.184	11.184
Cálculo (%)	100%	100%	100%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	24.833	26.593	30.508
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	25.144	26.982	31.033
Cálculo (%)	98,76%	98,56%	98,31%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	30.937	33.041	33.457
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	41.179	42.603	44.762
Cálculo (%)	75,13%	77,56%	74,74%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Mar-15
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.558	7.556	8.445
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la repesa del ISS).	17.210	16.812	8.445
Cálculo (%)	43,92%	44,94%	100,00%

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 24

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	53.270	57.520	61.628
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	74.513	78.374	83.594
Cálculo (%)	71,49%	73,39%	73,72%

Anexo 1 - Tabla No. 26
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	10.917	10.933	10.900
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.185	11.184	11.184
Cálculo (%)	97,60%	97,76%	97,46%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	14.305	16.144	17.568
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	24.833	26.593	30.508
Cálculo (%)	57,60%	60,71%	57,58%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	21.484	23.507	25.165
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	30.937	33.041	33.457
Cálculo (%)	69,44%	71,14%	75,22%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	6.564	6.936	7.995
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la repesa ISS).	7.558	7.556	8.445
Cálculo (%)	86,85%	91,79%	94,67%

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.¹¹⁸

¹¹⁸ 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

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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	45.299	51.229	55.320
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	47.965	53.270	57.520
Cálculo (%)	94,44%	96,17%	96,18%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 29
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	10.803	10.917	10.933
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	10.860	10.917	10.933
Cálculo (%)	99,48%	100,00%	100,00%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.053	13.282	15.010
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	12.199	14.305	16.144
Cálculo (%)	90,61%	92,85%	92,98%

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).

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	17.102	20.506	22.574
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	18.497	21.484	23.507
Cálculo (%)	92,46%	95,45%	96,03%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	6.341	6.524	6.803
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la represa del ISS)	6.409	6.564	6.936
Cálculo (%)	98,94%	99,39%	98,08%

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.¹¹⁹

¹¹⁹ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 30

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1- Tabla No. 31

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	46.343	51.420	55.162
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	46.443	51.517	55.456
Cálculo (%)	99,78%	99,81%	99,47%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 32

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

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.347	10.376	10.349
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.359	10.387	10.402
Cálculo (%)	99,88%	99,89%	99,49%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	11.555	13.514	15.079
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	11.582	13.540	15.152
Cálculo (%)	99,77%	99,81%	99,52%
Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias			

Variables	Registro de avance		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	18.106	21.041	22.949
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	18.152	21.088	23.053
Cálculo (%)	99,75%	99,78%	99,55%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	6.335	6.489	6.785
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	6.350	6.502	6.849
Cálculo (%)	99,76%	99,80%	99,07%

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 33

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 34

(%) Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: Sentencias cumplidas mensualmente de manera parcial.	499	386	316
VARIABLE 2: Sentencias cumplidas mensualmente.	5.262	4.276	4.530
Cálculo (%)	9,48%	9,03%	6,98%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

La tendencia frente a la respuesta efectiva de las tutelas notificadas a Colpensiones muestra un comportamiento positivo sostenido. Si se comparan los resultados de marzo y abril de 2015, se encuentra que el porcentaje de trámites de tutela con hecho superado –indicador No. 1- obtenido a 30 de abril, mejoró en 0,25 puntos porcentuales con respecto a marzo, sosteniendo el resultado en 90,63%.

Con respecto a 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 progresos relevantes en todos los grupos¹²⁰. El avance de tal desagregación es del 94,38%, es decir que mejoró en 0,33 puntos porcentuales con respecto a marzo y de 1,3 puntos frente a febrero; con excepción del grupo 1 (98,84%), el grupo 4 (92,94%) y en proceso de clasificación (89,94%), el resto de grupos se ubican por encima de 99% .

Por su parte, la clasificación efectuada de los trámites de tutela con hecho superado radicados entre octubre, noviembre y diciembre de 2014, que incluye los trámites cerrados correspondientes al mismo periodo –indicador No. 3- (ver Tablas No. 38 y 44), continúa siendo un asunto de monitoreo. En ese sentido, a 30 de abril de 2015 los trámites con hechos superados relacionados con dicha clasificación se ubicaron en el 87,41%, es decir que se logró una evolución de 1,31 puntos porcentuales con respecto a lo reportado a 31 de marzo.

Ahora bien, el indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado, el cual se ha calculado desde enero del presente año, muestra un desempeño sostenido. Si se compara el resultado entre enero y abril de 2015, se evidencia una variación positiva de 0,45 puntos porcentuales en dicho periodo, ubicando el resultado del mismo a 30 de abril en 95,08%.

Con respecto al trámite de tutela con hecho superado cerrado en el sistema de gestión Bizagi – indicador No. 3-, muestra que a 30 de abril de 2015 su resultado es de 74,07%, ello significa una variación negativa de 0,86 puntos porcentuales con respecto a marzo. Sin embargo, el cierre de este tipo de trámites según los grupos prioritarios establecidos muestra un resultado sostenido del 78,67%, prácticamente igual al logrado a marzo; con excepción de los trámites que se encuentran en proceso de clasificación (ver Tabla No. 43), el resultado muestra que el cierre de trámites se ubica por encima del 83%.

Así entonces, la atención de los trámites de tutelas por parte de Colpensiones mantiene su tendencia positiva. Al comparar el resultado de septiembre de 2013 con el de abril de 2015, sobre trámites de tutelas con hecho superado, se encuentra una variación positiva de 71,11 puntos porcentuales; por su parte, con respecto al cierre de trámites en el mismo periodo la variación es también positiva (9,6 puntos porcentuales), sin embargo la entidad seguirá tomando las medidas precisas para lograr el cierre del trámite en el sistema de gestión Bizagi, asunto que es objeto de revisión técnica.

¹²⁰ El detalle de la evolución de cada uno de los grupos prioritarios definidos por la H. Corte Constitucional en cuanto a trámites de tutela con hecho superado se puede consultar en la tabla No. 37 del presente anexo.

En ese sentido, los resultados agregados y desagregados continúan evidenciando una considerable mejoría en la capacidad de atención de las tutelas notificadas. De esta manera, Colpensiones mantiene el desarrollo de estrategias y mecanismos que optimicen el proceso de atención de los trámites de tutelas, siendo el propósito lograr la estabilización de la operación para dar respuesta a los ciudadanos oportunamente.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de febrero, marzo y abril de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 35

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

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).			Tipo 1	Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 36

(%) Trámites de tutelas con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	170.550	177.317	182.245
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	189.819	196.179	201.078
Cálculo (%)	89,85%	90,39%	90,63%

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 Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de Sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	155.493	157.120	157.673
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 (%)	93,07%	94,05%	94,38%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	46.721	46.848	46.882
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 (%)	98,75%	99,02%	99,09%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	15.679	15.718	15.732
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 (%)	98,51%	98,76%	98,84%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	3.612	3.615	3.617
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.640	3.640	3.640
Cálculo (%)	99,23%	99,31%	99,37%
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	5.079	5.089	5.091
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). (Hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.120	5.120	5.120
Cálculo (%)	99,20%	99,39%	99,43%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	25.608	25.856	25.982
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 (%)	91,60%	92,49%	92,94%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	58.794	59.994	60.369
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 (%)	87,59%	89,38%	89,94%

Anexo 1 - Tabla No. 38

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15*	Acumulado a Abr-15
Tutelas identificadas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	10.065	10.436	10.595
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados. (Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014)	12.121	12.121	12.121
Cálculo (%)	83,04%	86,10%	87,41%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado, con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

Anexo 1 - Tabla No. 39

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 40

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado

Variables	Registro de avance acumulado			
	Acumulado a Ene-15	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado.	162.772	170.550	177.317	182.245
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.	171.998	179.933	186.423	191.671
Cálculo (%)	94,64%	94,79%	95,12%	95,08%

Indicador No. 3. (%) Trámites de tutelas cerrados

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hecho superado. El propósito del indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad, y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas.

Anexo 1 - Tabla No. 41
Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Herramienta de gestión Bizagi.	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado.				Herramienta de gestión Bizagi.	

Anexo 1 - Tabla No. 42
(%) Trámites de tutelas cerrados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	127.197	127.800	131.338
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado*.	162.772	170.550	177.317
Cálculo (%)	78,14%	74,93%	74,07%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 43
(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014.
Desagregación del indicador por grupos prioritarios de atención

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Tutelas identificadas hasta el 30 de sep 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	121.109	122.361	123.613
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	153.873	155.493	157.120
Cálculo (%)	78,71%	78,69%	78,67%
Grupo 0			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	38.751	38.915	39.051
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	46.553	46.721	46.848
Cálculo (%)	83,24%	83,29%	83,36%
Grupo 1			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	13.370	13.437	13.472
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	15.616	15.679	15.718
Cálculo (%)	85,62%	85,70%	85,71%
Grupo 2			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	3.081	3.101	3.105
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	3.592	3.612	3.615
Cálculo (%)	85,77%	85,85%	85,89%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Grupo 3			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	4.450	4.469	4.476
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	5.067	5.079	5.089
Cálculo (%)	87,82%	87,99%	87,95%
Grupo 4			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	21.405	21.629	21.858
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	25.364	25.608	25.856
Cálculo (%)	84,39%	84,46%	84,54%
En proceso de clasificación			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	40.052	40.810	41.651
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados hasta el 30 de septiembre de 2014)	57.681	58.794	59.994
Cálculo (%)	69,44%	69,41%	69,43%

Anexo 1 - Tabla No. 44

(%) Trámites de tutelas cerrados de los trámites identificados entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Tutelas identificadas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014			
VARIABLE 1: Trámites de tutela cerrados por cédula única.	2.947	3.666	3.886
VARIABLE 2: Trámites de tutela con hecho superado. (De los trámites identificados a partir del 1 de octubre de 2014)	8.447	10.065	10.436
Cálculo (%)	34,89%	36,42%	37,24%

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 30 de abril de 2015, Colpensiones ha recibido por múltiples fuentes¹²¹ 2.016.346 solicitudes de corrección de historia laboral, de las cuales se han logrado tramitar 1.962.696 que corresponde al 97,34%¹²², quedando por atender 53.650 solicitudes, 4.184 menos de las pendientes al corte del mes anterior.

Así las cosas, se aprecia un incremento en el último mes 0,29 puntos porcentuales en la corrección de historias laborales, e incluso un incremento de 1,84 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 la gran mayoría de los requerimientos de corrección de historia laboral son internos, aproximadamente el 55%. En efecto, sumando las solicitudes de corrección de historia laboral de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS, en todo lo corrido de la operación se han efectuado 1.113.376 solicitudes, de las cuales se han atendido 1.089.477 que representan el 97,85%.

Por su parte, del total de solicitudes de corrección de historia laboral recibidas, 793.468 corresponden a trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, aproximadamente el 49,4%, de los cuales a 30 de abril de 2015 Colpensiones ha resuelto el 96,87%.

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 30 de abril de 2015 se han recibido por estas tres entradas 109.502 solicitudes de corrección y se han atendido 104.582, que corresponden al 95,5%.

Por otra parte, con respecto a la calidad en la atención a través del proceso masivo de los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, a 30 de abril de 2015, el indicador arroja que el 9,9% de lo atendido hasta el 31 de marzo de 2015, ha generado una nueva solicitud y por ende ha requerido de un reproceso manual. Tal indicador devela que ha dicha fecha

¹²¹ 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.

¹²² Estas cifras corresponden al resultado de la sumatoria de las diferentes entradas de solicitudes de corrección de historia laboral.

Colpensiones, había atendido 758.269 solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos como un trámite ordinario, y sobre éstos, a 30 de abril de 2015 se han radicado 75.241 nuevas solicitudes por inconformidad en la corrección masiva realizada. Ello significa que el 90% de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos en toda la historia de la operación, se han atendido satisfactoriamente.

Ahora bien, 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 58,19% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos legales, y que el restante ha requerido de un plazo mayor. La caída en el indicador es un efecto colateral de la Estrategia de evacuación de trámites que ha implementado la entidad, a partir de la cual ha logrado responder a solicitudes que tenían más de seis meses de vencimiento. No obstante, la entidad continúa ideando estrategias que conlleven a optimizar la operación con oportunidad y calidad.

En síntesis, el resultado de la medición efectuada, 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.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de febrero, marzo y abril de 2015, 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. 45
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

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

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.854.871	1.903.192	1.962.696
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	1.917.046	1.961.026	2.016.346
Cálculo (%)	96,76%	97,05%	97,34%

Anexo 1 - Tabla No. 47
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-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.	349.579	380.488	425.164
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Solicitudes de la Gerencia de Reconocimiento de trámites de Colpensiones).	383.093	408.727	447.396
Cálculo (%)	91,25%	93,09%	95,03%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	440.994	441.074	441.074
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (BEPS).	442.741	442.741	442.741
Cálculo (%)	99,61%	99,62%	99,62%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	745.247	758.269	768.637
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas. (Trámites de corrección presentados por ciudadanos).	766.950	780.840	793.468
Cálculo (%)	97,17%	97,11%	96,87%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	47.508	48.859	50.750
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de PQRS).	50.784	52.340	53.903
Cálculo (%)	93,55%	93,35%	94,15%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	29.015	31.219	33.038
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Tutelas).	29.025	31.257	33.104
Cálculo (%)	99,97%	99,88%	99,80%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	19.289	20.044	20.794
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral. (Provenientes de Correspondencia).	21.214	21.882	22.495
Cálculo (%)	90,93%	91,60%	92,44%

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 respuesta¹²³.

¹²³ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

Anexo 1 - Tabla No. 48

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100 Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 49

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

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	10.557	8.428	8.083
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente)*.	13.967	10.651	13.890
Cálculo (%)	75,6%	79,1%	58,2%

*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 ciudadanos¹²⁴. 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 calidad¹²⁵.

¹²⁴ 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.

¹²⁵ 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. 50
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral
interpuestas por ciudadanos

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

Anexo 2 - Tabla No. 51
(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: Solicitudes de nueva corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos.	67.431	71.046	75.241
VARIABLE 2: Solicitudes atendidas de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos*.	729.961	745.247	758.269
Cálculo (%)	9,24%	9,53%	9,92%

*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 1.181.453 PQRS recibidas por Colpensiones hasta el 31 de marzo de 2015, 1.154.768 se encuentran resueltas a 30 de abril de 2015, es decir el 97,74%. Este resultado devela una variación positiva en el último mes de 0,20 puntos porcentuales, y de 12,53 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 marzo de 2015, Colpensiones recibió 41.558 PQRS, de las cuales logró atender entre marzo y abril de 2015 el 84,84%, es decir 35.256; con lo cual se aprecia un incremento de 1,07 puntos porcentuales frente al resultado del mes anterior y de 4,73 puntos adicionales con respecto al primer cálculo (abril de 2014).

Finalmente, el cálculo del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, arroja que el 47.64% de las PQRS contestadas por la entidad en el mes de abril de 2015 estaban dentro de los términos legales establecidos, es decir que más de la mitad de lo atendido en dicho mes se encontraba vencido. Ello se explica por la efectividad del plan de evacuación de PQRS, el cual se propone resolver con prioridad las PQRS que se encuentran vencidas.

En efecto, gracias a la efectividad del plan de acción implementado desde enero de 2014, el saldo de PQRS por atender se ha logrado reducir de 79.682 a 39.158, en un plazo de 16 meses, aún a pesar del volumen de PQRS que siguen ingresando diariamente y que deben ser atendidas con igual prioridad. No obstante, la entidad continua implementando acciones orientadas a optimizar la operación y seguir mejorando la oportunidad en la atención de PQRS.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de los meses de febrero, marzo y abril de 2015, incluyendo las respectivas desagregaciones.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones¹²⁶ 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 PQRS¹²⁷.

Anexo 1 - Tabla No. 52

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 53

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

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Feb-15	Acumulado a Mar-15	Acumulado a Abr-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.069.002	1.111.901	1.154.768
VARIABLE 2: PQRS recibidas*.	1.099.979	1.139.904	1.181.453
Cálculo (%)	97,18%	97,54%	97,74%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 54

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

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	30.204	33.442	35.256
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente*.	34.966	39.925	41.558
Cálculo (%)	86,38%	83,76%	84,84%

*Dato correspondiente al mes anterior.

¹²⁶ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

¹²⁷ 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.

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. 55

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

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

Anexo 1 - Tabla No. 56

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

Variables	Registro de avance mensual		
	feb-15	mar-15	abr-15
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	26.532	26.018	18.741
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	44.243	42.811	39.335
Cálculo (%)	59,97%	60,77%	47,64%

Anexo 2. Respuesta a los oficios 54416 del 9 de abril de 2015, 2393 y 2383 del 15 de abril de 2015 y 2672 del 20 de abril de 2015

Bogotá D.C., mayo 5 de 2015

Doctora
Diana Margarita Ojeda Visbal
Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social
Ciudad

Asunto: Respuesta a los oficios 54416 del 9 de abril de 2015, 2393 y 2383 del 15 de abril de 2015 y 2672 del 20 de abril de 2015.

Respetada Doctora Diana Margarita,

Con el fin de avanzar y reafirmar el propósito de Colpensiones de superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media (RPM) y el estado de cosas inconstitucional que la H. Corte Constitucional declaró mediante Auto 110 de 2013 dentro del proceso de revisión de tutela No. T-3287521, este documento presenta respuesta unificada a los oficios de la Procuraduría General de la Nación (PGN) 54416 del 9 de abril de 2015, 2393 y 2383 del 15 de abril de 2015, y 2672 del 20 de abril de 2015, toda vez que la temática tratada es común y así hay preguntas que se pueden responder de manera más precisa y con más información.

El documento se divide en tres grandes partes, además de esta introducción; la primera se dedica a responder las preguntas relacionadas con el proceso de reconocimiento, la segunda a responder las preguntas relacionadas con el tema específico de procesos judiciales, y la tercera al cumplimiento de sentencias.

Se resalta que el objetivo de Colpensiones, al igual que el del Ministerio Público, es salvaguardar los derechos de los ciudadanos y brindar respuestas oportunas a sus necesidades, en este caso el acceso efectivo a la seguridad social en pensiones. Este objetivo se logra a través de un trabajo eficiente y dedicado, demostrado en los dos años y medio que lleva de funcionamiento la entidad, la cual como es de público conocimiento asumió la gran tarea de poner al día el atraso del Instituto de Seguro Social, y que entre otras problemáticas graves, llevó a su liquidación.

Por esto, previo a entrar en detalle, a manera de introducción Colpensiones se permite presentar el siguiente resumen que puede interesar a su despacho:

Colpensiones inició sus operaciones el 1 de octubre de 2012, es decir, 2 años y 7 meses atrás, y como es conocido su primera labor fue acudir a la Honorable Corte Constitucional y demostrar que la administración del Régimen de Prima Media enfrentaba una falla estructural, por lo que se requería de una fuerte intervención constitucional a través de órdenes y medidas orientadas a la

protección de los derechos fundamentales, entendiendo que la entidad nació con la carga de la judicialización heredada del ISS, y que si no se tomaban acciones no se hubiese podido avanzar en cumplir con la primera tarea, que es eliminar el atraso estructural del RPM presentado en el ISS. Colpensiones lleva 1 año y 9 meses actuando bajo el estado de cosas inconstitucional y su avance ha sido notorio. En este sentido, cabe mencionar otros casos en los cuales a pesar de haber sido declarado el estado de cosas inconstitucional hace más de diez años, aún no se logran superar las fallas estructurales y garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, entendiendo de todas maneras que pueden ser casos más complejos.

Es así como a través de la sentencia T-025 de 2004, la H. Corte Constitucional declaró que la población desplazada por la violencia se encuentra afectada por un estado de cosas inconstitucional. No obstante lo anterior, en el “Proceso de seguimiento 10 años”, la Corte Constitucional concluye que *todavía persisten las circunstancias que dieron lugar a su declaratoria en el 2004: “a pesar de los logros alcanzados en algunos derechos, las cifras en términos de goce efectivo de derechos y de efectividad de los ajustes realizados para superar las falencias de capacidad institucional, de coordinación y de esfuerzo presupuestal requerido presentados por el Gobierno Nacional no logran demostrar que se haya logrado un avance sistemático e integral en el goce efectivo de todos los derechos de la población víctima de desplazamiento forzado y en la superación efectiva de las condiciones que dieron lugar a dicha declaratoria”.*

Igualmente, fue declarado mediante sentencia T 153 -1998 el estado de cosas inconstitucional del sistema penitenciario y carcelario del país. Posteriormente, mediante sentencia T 388-2013 se declara que *el Sistema penitenciario y carcelario nuevamente está en un estado de cosas contrario a la Constitución Política de 1991, reflejado en el alto nivel de hacinamiento y otras causas distintas. Una de las principales causas de este fenómeno se encuentra en la ausencia de una política criminal que use de forma razonable y proporcionada el castigo penal”.*

Una de las grandes preguntas que surge de los comunicados de la Procuraduría es qué tanto Colpensiones ha contribuido a congestionar o descongestionar la Rama Judicial, y ahí entonces es oportuno reflexionar sobre cómo el estado de cosas inconstitucional ha permitido a la entidad aminorar la judicialización.

De la congestión de la rama judicial se han hecho varias investigaciones, algunas de las cuales se reportan a continuación. Por un lado, la Corporación Excelencia en la Justicia señala que para el análisis de las causas determinantes de la congestión de la justicia se debe hacer un esquema de agrupación, sujetas a unos elementos normativos, de gestión administrativa y de infraestructura.¹²⁸ El estudio se basa en una metodología basada en criterios de análisis estructural, que llevan a concluir que para realizar afirmaciones sobre judicialización, debe mediar el estudio de varios elementos en conjunto y no hechos aislados. Por otro lado, un estudio realizado por Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) encontró que *“el sector judicial colombiano enfrenta una elevada carga por cuenta del alto grado de conflicto social del país, un problema de carácter estructural. Ello se ve agravado por fallas en su regulación, donde*

¹²⁸ Se puede consultar el estudio completo en http://www.cej.org.co/index.php/component/docman/doc_download/258-linea-de-base-de-la-congestion-judicial-en-la-jurisdccion-ordinaria?Itemid=186.

los códigos de procedimiento continúan siendo complejos y de difícil evacuación, a pesar de las continuas reformas a los mismos. Además, el uso indiscriminado de las tutelas contra sentencias judiciales ha venido a entorpecer aún más la situación.”¹²⁹, afirmación que se soporta en datos estadísticos que muestran que la congestión en la Rama Judicial está concentrada en la jurisdicción ordinaria civil, y, la laboral (juez natural de Colpensiones), lejos de ésta, ocupa el cuarto lugar en número de inventarios de procesos judiciales. El estudio señala que, entre 1994 y 2010, el 57% de los casos de la jurisdicción ordinaria (94% del total) corresponde al área civil, siguiéndole la penal (15%), familia (9%) y laboral (6%).¹³⁰

Otro estudio promovido por el Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP) y realizado por el Centro de Investigaciones para el Desarrollo (CID) de la Universidad Nacional, analiza la organización del sistema pensional, y en la publicación llamada ‘Pensiones: el costo de las demandas’ (2011), antes de la entrada en operación de Colpensiones y en plena vigencia el ISS, ya define el problema de la judicialización por las entidades que administran el Régimen de Prima Media, y establece el carácter de las sentencias y el costo de las demandas, así como el represamiento de la rama judicial. Para identificar la magnitud del represamiento judicial, en el documento, entre otras cosas, hace una comparación entre la cantidad de respuestas dadas el total de solicitudes en curso y las demandas presentadas. Esta metodología, avalada por la PGN, es la que Colpensiones usa en este documento para demostrar cuál es el aporte que hasta la fecha ha hecho la Entidad a la descongestión judicial.

Además de estos estudios y diagnósticos generales, también es sabido que la herencia que Colpensiones recibió del ISS fue mucho más grande que la inicialmente esperada, y con información deficiente. Por una parte, la información reportada por el ISS en el momento en que Colpensiones entró en operación fue de 80.000 solicitudes represadas. Sin embargo, el universo final de solicitudes pendientes recibidas no fue de 80.000 sino de 347.008 (es decir, el universo originalmente identificado se multiplicó por 4,3), y este universo definitivo fue identificado en marzo 2014, es decir, un año y medio después de que Colpensiones entró en operación y 8 meses después de que la H. Corte profirió el Auto 110 de 2013.

Sobre procesos judiciales, el ISS entregó una base definitiva de procesos que llegaban a 62.038¹³¹, sin la información adecuada. Sobre sentencias, el ISS reportó 11.185 sentencias para cumplir, las cuales fueron cumplidas. Sin embargo, en los expedientes del ISS aparecieron 17.210 sentencias que el mismo ISS no tenía inventariadas, y que, por ende, Colpensiones no conocía, y los ciudadanos aún radican sentencias provenientes del ISS que la entidad no conoce. Finalmente,

¹²⁹ Clavijo Sergio (2011), “Costos y eficiencia de la Rama Judicial en Colombia, políticas de choque-operativo”, Anif, Bogotá, página 72.

¹³⁰ Ídem., página 74.

¹³¹ Esta base de datos fue entregada el 21 de junio de 2013. El ISS llegó a esta cifra definitiva luego de un ejercicio de depuración a partir de una observación que Colpensiones realizó a una primera entrega de procesos judiciales, del 28 de diciembre de 2012, donde se el ISS aseguraba que existían 70.225. Así, es importante mencionar que a pesar de que el Decreto 2013 de 2012 señalaba que la defensa de los procesos judiciales sería responsabilidad del ISS en L. hasta el 31 de diciembre de 2012 y luego de Colpensiones, ese ejercicio no se pudo en la práctica realizar con las características propias por las deficiencias y ausencia de información completa.

mientras en el ISS se radicaban 20.000 solicitudes mensualmente en promedio, en Colpensiones se radican 36.000, es decir, casi el doble.

Por estos puntos relacionados con el volumen de casos del RPM, y otros temas, los diferentes actores que hacen seguimiento a la entidad (H. Corte Constitucional, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Superintendencia Financiera de Colombia), han afirmado que la entidad no cuenta con la estructura adecuada¹³², y Colpensiones está trabajando en la reestructuración de la misma, pues así lo ha determinado la misma Corte Constitucional como un exhorto al Gobierno Nacional.

En suma, Colpensiones (i) entró en operación para resolver una falla estructural del Régimen de Prima Media, (ii) recibió del ISS una herencia incierta (es decir, no se conocían los universos completos, y aún no se conoce el número total de sentencias), más grande de la esperada, y con fallas en la información, (iii) la entrada en operación se dio de manera paralela al proceso de liquidación del ISS, y (iv) no cuenta con la estructura adecuada.

Frente a esta realidad, a continuación el documento reporta los avances de Colpensiones:

1. Eficiencia en la atención de solicitudes de prestaciones

Desde su entrada en operaciones en el año 2012 hasta febrero de 2015, la entidad ha atendido un total de 1.150.406 solicitudes de prestaciones, de las cuales 347.008 (30.2%) corresponden a la represa entregada por el ISS y 803.398 (69.8%) al día a día de Colpensiones. De manera comparativa, el ISS en su mejor año (2011) resolvió 251.644 casos. Esto muestra que Colpensiones en 2 años y medio ha resuelto lo que el ISS hubiese resuelto en 4 años y medio, si el ISS siempre se hubiese comportado como en su mejor año.

Es de señalar (i) que las 347.008 solicitudes represadas en el ISS no estaban plenamente identificadas cuando Colpensiones inició sus operaciones, y que solo en marzo 2014 (1 año y medio después de entrada en operación la entidad) Colpensiones, con apoyo de la liquidadora, pudo identificar este universo; (ii) que en este universo del ISS se encontraban solicitudes atrasadas por más de una década, afectando así el derecho de los ciudadanos y el erario público al generar grandes sumas en retroactivos, y (iii) que este universo fue tramitado y el resultado fue

¹³² En este sentido, en el Auto 259 de 2014, la Corte Constitucional se refiere a la manifestación de la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en la Sesión Técnica Informal del 15 de julio, en la cual la señora Procuradora fue enfática en *la urgencia de adoptar en el corto plazo las medidas tendientes a la reestructuración de la entidad, mientras que en su escrito del día 14 del mismo mes y año señaló que “La estructura de Colpensiones es insuficiente para atender a los usuarios; Colpensiones debe ampliar su capacidad logística y humana con el fin de dar cumplimiento no solo a las solicitudes heredadas del ISS en Liquidación, sino de las propias ya que hay una gran represa propia y por lo tanto, también debe cumplir con las solicitudes radicadas durante la vigencia de Colpensiones ya que existe retraso en las mismas. No es solo ampliar planta sino dependencias que cumplan con todas las obligaciones legales bajo una línea de calidad y de excelencia jurídica”. (...) “Respecto a la minimización funcional que se realizó al crear a Colpensiones, diversos estudios, la PGN y en varios debates se advirtió respecto a que la estructura no respondía a las necesidades del Régimen de Prima Media, como remplazo del ISS. El Gobierno está en mora de replantear el objeto, funciones y estructura de la entidad”.*

reportado a la H. Corte Constitucional en julio 2014, es decir, un año después de declarada la protección en el Auto 110 de 2013.¹³³ De hecho, en el Auto 259 de 2014, la H. Corte declaró cumplida esta obligación por parte de Colpensiones.¹³⁴

Este avance en las decisiones se ha logrado a través de planes de choque, especialmente de contratación de personal. Esta contratación de personal, como plan de choque, en tan corto tiempo, implicó que Colpensiones dedicara gran parte de sus esfuerzos a buscar la calidad en las decisiones prestacionales. Las actividades y los avances se han reportado en los informes periódicos a la H. Corte Constitucional y a la PGN. Colpensiones agradece a la PGN por la mesa técnica, a través de la cual se ha logrado identificar y corregir inconsistencias en los actos administrativos.¹³⁵

2. Eficiencia en el cumplimiento de sentencias

De la misma manera, es importante mencionar que los niveles de producción alcanzados por Colpensiones en la atención de cumplimiento de sentencias para el año 2014 se incrementaron en cuatro veces más que el año inmediatamente anterior, y respecto de la producción del extinto ISS, la producción a lo largo de la operación de Colpensiones se incrementó en 8,4 veces comparado con el ISS en 2012. Es decir, por un lado, mientras en el 2012 el ISS atendió 6.361 solicitudes de cumplimiento de sentencias, en el año 2013 Colpensiones atendió 10.623 y la entidad cerró el 2014 con una atención de 43.899 sentencias cumplidas. Por otro, frente a las 6.361 sentencias resueltas en el 2012 por el ISS, Colpensiones a lo largo de su operación ha resuelto 53.270 sentencias.

De la misma manera, Colpensiones pagó por concepto de retroactivos en el año 2014 1.9 billones de pesos, y en lo que va corrido del 2015 ha pagado 731 mil millones de pesos, mientras que en el 2011 en su mejor época, el ISS pagó en retroactivos 1.1 billones de pesos. Estos pagos también son señal que Colpensiones está avanzando en resolver el atraso del RPM, pagando los retroactivos generados por este.

3. Eficiencia en el cumplimiento de tutela

Los datos a febrero 28 de 2015 muestran que de 189.819 sentencias, se han resuelto de fondo 170.550 (90% resueltas de fondo), se han gestionado 9.383 que la entidad no ha podido resolver de fondo por falta de información (al sumar las gestionadas a las resueltas de fondo el avance es de 95%), y tiene 9.886 tutelas por resolver. Estos avances se han logrado gracias (i) al apoyo de la H. Corte, por ejemplo a través del Auto 202 de 2013 en donde exhorta a Colpensiones a solicitar la

¹³³ En el IP14, página 23, Colpensiones reportó a la H. Corte que de la repesa del ISS restaban 11.073 casos que presentaban respuesta parcial toda vez que correspondían a casos que al ser estudiados se identificaron como solicitudes de cumplimiento de sentencias, sobre las cuales Colpensiones no tenía la información completa.

¹³⁴ “19. Bajo tal marco, la Sala declarará cumplida la orden impuesta a Colpensiones en el Auto 320 de 2013 relativa a responder el acumulado de solicitudes radicadas ante el ISS en los plazos allí dispuestos”.

¹³⁵ Ver, por ejemplo, oficio DTS 001051 del 10 de febrero de 2015 en el cual la PGN reconoce los avances respecto a la calidad de los actos administrativos.

información y a los jueces a entregarla, y (ii) a la debida diligencia de la Colpensiones, destinando personal y recursos para resolver las tutelas.

Como parte de la evolución, también es necesario resaltar que en septiembre 2013 Colpensiones tenía identificadas 96.222 tutelas, de las cuales están resueltas de fondo 18.786. Es decir, mientras en septiembre 2013, es decir, un año y 4 meses atrás, estaba resuelto el 19,5% de las tutelas, en febrero se ha resuelto el 90% en soluciones de fondo y se ha avanzado en 95% si a las soluciones de fondo se suman las gestionadas con los jueces.

Ahora bien, es necesario resaltar que al hacer un comparativo antes y después de la declaración del estado de cosas inconstitucional, estado que le ha permitido a Colpensiones actuar de manera focalizada en superar el atraso estructural del RPM heredado del ISS, se han dejado de generar 68.000 tutelas, ayudando a la descongestión de la rama judicial. En efecto, mientras la radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del Auto 110 de 2013, después del auto bajó a un promedio mensual de 5.600.

Estas estadísticas permiten plantear la hipótesis que sin la protección de la H. Corte la judicialización de la entidad habría seguido creciendo, congestionando la rama judicial e incentivando al ciudadano a acudir a la tutela como único mecanismo para solucionar sus solicitudes. Sin la protección es de suponer que las tutelas habrían crecido por lo menos al mismo ritmo que tenían antes del Auto 110 (aunque también es de suponer que habrían crecido más). Las proyecciones permiten afirmar que en el país, gracias a la protección de la H. Corte, se han dejado de generar por lo menos 68 mil tutelas. Adicionalmente, entre diciembre 31 de 2014 (el 31 de diciembre terminó la protección de la H. Corte, y Colpensiones aún no ha recibido un pronunciamiento de la H. Corte sobre las nuevas medidas de protección solicitadas) y febrero 2014, la radicación de tutelas fue en promedio 5.316 tutelas al mes, mostrando esto que frente al inicio de operaciones de la entidad, el número de tutelas ha disminuido.

4. Eficiencia en la atención de corrección de historias laborales

Otro tema fundamental para las personas afiliadas a Colpensiones es la historia laboral, que gracias a las diferentes estrategias implementadas por la entidad ha permitido resolver a 28 de febrero de 2014 1.854.871 solicitudes. Solo en el año 2014 se resolvieron 927.496 solicitudes, una cifra que es 9.4 veces mayor a las 98.693¹³⁶ solicitudes a las que dio respuesta el ISS en el año 2011.

5. Eficiencia en la utilización de recursos públicos

Desde el punto de vista de los recursos asignados por la entidad para su operación es importante mencionar que la fuente de financiamiento para la administración de régimen de prima media proviene principalmente (95,02% de los ingresos) de la asignación del 1,09% de la cotización, es decir, de cada \$16,0 que cotiza un afiliado se cuenta con \$1,09 para la financiación del presupuesto de la Administradora. Estos recursos son los mismos que tenía el ISS para realizar la

¹³⁶ Ver Informe de Gestión Vicepresidencia de Pensiones – ISS (2011), página 26.

administración del régimen de prima media, dado que durante los 29 meses de operación no se han solicitado ni recibido aportes de capital a la Nación o realizado operaciones de endeudamiento con el objeto de aumentar la capacidad de operación.

Así, si bien se ha informado a los diferentes órganos de control y seguimiento sobre la asignación de recursos para atender aumentos sucesivos de capacidad operacional, éstos provienen de reasignaciones dentro de las prioridades establecidas por la empresa en el presupuesto, es decir, no se ha gastado más de los recursos que se ha establecido para atender la administración del régimen de prima media.

En suma, esta introducción muestra los avances de la entidad en sus dos años y medio de operaciones, enfrentando (i) una falla estructural del RPM, falla que se refleja en la información recibida por parte del ISS, y (ii) buscando adecuar su estructura a lo largo del camino, estructura que los organismos de vigilancia y control han señalado que no es la adecuada, y, por esto, Colpensiones está trabajando paralelamente en la reestructuración.

Estos avances no implican que Colpensiones y el RPM no sigan presentando fallas. Sin embargo, el volumen de las cuestiones no es tan alto como el que enfrentó la entidad a su inicio en operación. La entidad está recorriendo el camino de las soluciones a los grandes problemas de manera progresiva, a buen ritmo y sin retrocesos como se verá en este documento. Algunas de estos son las expresadas por la PGN, y por esto en los oficios ya mencionados solicita información y planes de acción específicos.

En el marco de la Colaboración armónica entre las diferentes entidades del estado y tal como este documento lo desarrolla cuando hable de los procesos judiciales, se propone a Procuraduría que bajo su liderazgo o con su acompañamiento se haga una gran convocatoria permanente con todos los agentes interesados para analizar el fenómeno de la judicialización y el papel de las administradoras de pensiones, con el fin de encontrar causas que pueden ser desde sociológicas, normativas o administrativas para la ocurrencia del fenómeno y así plantear líneas de acción.

A continuación se responde a los oficios de la referencia bajo el siguiente esquema, que permite agrupar las respuestas comunes a dichos oficios.

1. Reconocimiento
 - 1.1. Trámites administrativos
 - 1.2. Recursos vía gubernativa
 - 1.3. Precedente jurisprudencial

2. Procesos judiciales
 - 2.1. Ordinarios laborales
 - 2.1.1. Conciliación
 - 2.1.2. Apelación
 - 2.1.3. Casación

3. Cumplimiento de sentencias



- 3.1. Alistamiento de sentencias para cumplimiento
- 3.2. Cumplimiento total y parcial e inclusión en nómina
- 3.3. Ejecutivos
- 3.4. Embargos

1 Reconocimiento

1.1 Trámites administrativos

La Procuraduría menciona en el oficio “Octavo Informe de Seguimiento – Colpensiones – Aumento procesos ordinarios, ejecutivos – colapso en los Juzgados” remitido a la H. Corte y el cual conoció Colpensiones a través de correo electrónico enviado por la Dra. Norha Cristina Cortes de la Procuraduría al correo electrónico de esta entidad (procugestion@colpensiones.gov.co) el día 21 de abril de 2015, así como en el comunicado de prensa publicado en la página web de la Procuraduría, que en Colpensiones existe un dispendioso trámite administrativo para que un ciudadano pueda obtener el reconocimiento de las solicitudes prestacionales, sobre lo cual la entidad considera necesario desarrollar el presente escrito con base en las siguientes precisiones:

- Existencia de una falla estructural del RPM administrado por Colpensiones
- Ausencia de negación sistemática del reconocimiento prestacional
- Mejoramiento de la Calidad de los Actos Administrativos proferidos por Colpensiones

De acuerdo a lo anterior, se presentan los argumentos que fundamentan cada una de ellas:

1.1.1 Existencia de una falla estructural del Régimen de Prima Media - RPM administrado por Colpensiones

La falla estructural del régimen de prima media mencionada en la introducción del presente documento, abarca la decisión de solicitudes prestacionales en sus diferentes facetas y etapas, pues como se explicará en el presente escrito en el punto que se refiere al cumplimiento de sentencias, es necesaria la participación de los mismos analistas y revisores de la Gerencia de Reconocimiento que atienden las solicitudes de prestaciones económicas por vía administrativa, con el fin de expedir las resoluciones con las cuales se acatan las sentencias y proceder a la inclusión en la nómina de pensionados de la entidad.

Así, como resultado del atraso estructural del régimen de prima media, resulta cierto que algunos ciudadanos han acudido en sede judicial a la iniciación de procesos ejecutivos con el fin de solicitar el pago de una sentencia ordinaria o a la interposición de acciones de tutela con el mismo fin. Sin embargo, ello no obedece a que Colpensiones efectúe una sistemática negación de derechos, sino a los efectos generados por el atraso que presentaba el RPM y en la medida en que se avance en su estabilización, estas situaciones tenderán a disminuir. Entonces, que los ciudadanos acudan a procesos ejecutivos y/o a acciones de tutela para obtener el cumplimiento de sentencias se explica, entre otros aspectos, por cuanto el ISS en L. entregó a Colpensiones 11.185 sentencias para cumplimiento, en tanto que ante Colpensiones se ha solicitado el cumplimiento de 83.533 sentencias más que las que le entregó e informó el ISS en L. Sobre estas sentencias, Colpensiones ha adelantado la correspondientes verificación sobre su autenticidad y veracidad, etapa que ha denominado como estudio de seguridad. La entidad ha logrado ya culminar la etapa de estudio de seguridad de 74.513 sentencias y le resta concluir esta etapa para 21.243 sentencias con corte 28 de febrero de 2015.

Es en este marco, el de la falla estructural, que los ciudadanos se han visto en esta situación, por lo tanto, Colpensiones también precisa que no es ni la política, ni el trámite preestablecido para lograr el reconocimiento pensional o el cumplimiento de una sentencia que los ciudadanos tengan que seguir dicha ruta (iniciar procesos ejecutivos y/o acciones de tutela). La regla general, que ha fijado la entidad contempla (i) Que en sede administrativa se resuelva la solicitud prestacional y se resuelvan los recursos de la vía gubernativa; (ii) que en la medida en que las sentencias agoten la etapa de seguridad se dé cumplimiento a las mismas, lo cual también se debe mencionar, depende de la capacidad operativa de la entidad; y (iii) Una vez que la entidad conoce del mandamiento de pago, se procede a su cumplimiento. Todos estos aspectos serán debidamente explicados a lo largo del presente escrito

Igualmente, bajo la falla estructural del régimen de prima media, además de los avances, quedan retos por afrontar y situaciones por superar, que se constituyen en las situaciones que Colpensiones aún debe resolver y sobre las cuales, viene adelantando diversas acciones con el fin de lograr el debido cumplimiento y oportunidad. Colpensiones en los informes periódicos - IP que reporta a la H. Corte Constitucional y de los cuales igualmente envía a la Contraloría General de la República, a la Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Financiera ha informado que cuenta con:

- 71.759 mil casos vencidos (solicitudes de primera vez, nuevos estudios y recursos de la vía gubernativa interpuestos en forma directa), con corte a 28 de febrero de 2015 y 66.016 con corte al 31 de marzo de 2015.
- 29.034 recursos de apelación interpuestos en forma subsidiaria a recursos de reposición vencidos con corte al 28 de febrero y 20.687 con corte al 31 de marzo de 2015.
- 21.243 sentencias que han superado la etapa de alistamiento y que deben ser objeto de cumplimiento con corte al 28 de febrero de 2015, y 20.854 con corte al 31 de marzo de 2015.
- 20.205 sentencias adicionales que se encuentran en etapa de alistamiento con corte al 28 de febrero de 2015 y 19.207 con corte al 31 de marzo de 2015.
- 9.383 acciones de tutela que materialmente no pueden ser objeto de cumplimiento por imposibilidad de cumplimiento con corte al 28 de febrero 2015 y 9.106 al 31 de marzo de 2015.

1.1.2 Ausencia de negación sistemática del reconocimiento prestacional

Frente a la presunta negación sistemática de las solicitudes pensionales, se debe señalar que Colpensiones no solo desconoce que exista una negación sistemática sino que además se aparta de dichas afirmaciones. Por el contrario, el proceso de estudio y decisión de solicitudes prestacionales que se adelanta en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y en la Gerencia Nacional de Reconocimiento se encuentra regido por los lineamientos cuyos fundamentos están establecidos en las normas sobre seguridad social, la doctrina y la jurisprudencia. Por ello, los analistas y revisores efectúan un proceso de evaluación de requisitos documentales y normativos, y adicionalmente, como se ha explicado con suficiencia a los organismos de control y a la H. Corte, su marco de acción se encuentra restringido bajo los parámetros previamente establecidos en el software liquidador, lo cual permite que se dé consistencia en las decisiones tomadas a través de los actos administrativos, logrando con ello, una misma línea administrativa de decisión.

Lo anterior también presupone que no es potestativo del analista el negar una prestación, sino que para que ello suceda, los presupuestos facticos y jurídicos deben confluir de tal forma que no se alcanza a reunir los requisitos mínimos para acceder a la prestación.

En este sentido, es lógico que tras una solicitud de reconocimiento prestacional se decidan algunas peticiones de manera negativa por falta de acreditación de requisitos, así como también, que se presenten diferencias jurídicas y errores manuales en los que incurren los analistas y revisores, en lo cual la entidad ha venido trabajando e implementado acciones de mejora, pero ello no implica ni presupone que Colpensiones se encuentra negando sistemáticamente las solicitudes prestacionales.

Adicionalmente, es pertinente mencionar las cifras que demuestran que en Colpensiones no existe una negación sistemática en las decisiones adoptadas por Colpensiones, toda vez que, se puede observar de las estadísticas que tiene la entidad, que del total de recursos interpuestos ante Colpensiones, tan solo en el 36.3% de los casos ha habido lugar a cambiar el sentido de la decisión, lo cual ratifica que en el 63.7% la decisión inicial se encontraba ajustada a derecho, situación que ya se explicó anteriormente.¹³⁷

Como ejemplo de las directrices en materia de decisión de solicitudes de prestaciones económicas se tiene que: En Colpensiones han sido radicadas directamente 427.114 peticiones en las cuales el afiliado solicita por primera vez el reconocimiento de una prestación (no incluye la repesa del ISS). En la decisión de esos 427.114 casos, Colpensiones ha accedido a lo solicitado en el 65% de los casos (278.919 solicitudes han concedido lo solicitado) y ha negado las pretensiones de los solicitantes en los 148.195 casos restantes. Y, en relación con los recursos interpuestos en contra de estos 148.195 casos en los cuales no se ha accedido a las pretensiones, al estudiar el recurso se ha accedido al reconocimiento en 32.964 casos. En consecuencia, si se suman los 278.919 y los 32,964 se tiene que en un total de 311.883 casos resueltos, esto es, en el 73% de los casos estudiados se ha accedido a lo solicitado.

Adicional a lo anterior, es pertinente mencionar que evaluados los porcentajes del sentido de decisión existentes en el extinto ISS, en comparación con el histórico de decisión de Colpensiones, se encuentra que la antigua administradora de pensiones para el 2011 negaba un porcentaje de 57.54% de las solicitudes, en tanto que Colpensiones ha accedido a lo solicitado en el 73 % de los casos conforme se explicó en el párrafo anterior, por lo cual, ha disminuido esa cifra a un 27%, en razón a la unificación de criterios a través del software liquidador y al constante trabajo de la entidad de ir acogiendo el precedente jurisprudencial

1.1.3 Mejoramiento de la Calidad de los Actos Administrativos proferidos por Colpensiones

Otro punto en materia del reconocimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos que desvirtúa la sistemática negación, tiene que ver con las acciones para mejorar las imprecisiones e inconsistencias de los actos administrativos proferidos por Colpensiones. Punto sobre el cual, desde el año 2014 gracias al acompañamiento de la Procuraduría Delegada para los Asuntos del

¹³⁷ Ver IP21, sección 2.2.2, página 19.

Trabajo y la Seguridad Social, Colpensiones ha trabajado para su progresiva superación, al punto que los avances en la calidad de las decisiones han sido reconocidos por la misma Procuraduría.

Por lo tanto, en relación con las inconsistencias de los actos administrativos expedidos por Colpensiones, se debe señalar, tal como se ha mencionado a lo largo de los IP, que Colpensiones ha venido trabajando en el mejoramiento de la calidad de los actos administrativos a través de los cuales atiende las diferentes solicitudes de prestaciones económicas para lo cual ha adelantado diferentes acciones y actividades que propenden por asegurar que lo decidido atienda lo solicitado por el asegurado en aras de garantizar la satisfacción del ciudadano. Estas actividades de mejora han sido informadas en los diferentes informes presentados a la H Corte y remitidos a la Procuraduría igualmente.

Dentro de las acciones que se han llevado a cabo para el mejoramiento del proceso encontramos como ejemplos, las siguientes: (i) capacitación permanente del personal de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, (ii) expedición de circulares e instructivos, dentro de los cuales se encuentra uno relacionado con las formalidades y sustanciación adecuada de los actos administrativos, (iii) selección focalizada de servidores con conocimientos y experiencias en reconocimiento prestacional, (iv) implementación de un segundo revisor para los casos que cumplen unos requisitos o lineamientos previamente determinados, (v) creación de Grupos de Auditoría que realizan revisión aleatoria a casos del proceso de decisión manual y a una muestra representativa del procesamiento automático, (vi) implementación de validaciones a la información perteneciente a cada caso, (vii) desarrollo y mejoramiento continuo y permanente de las funcionalidades del software liquidador, (viii) implementación de instancias de valoración probatoria y/o solicitud de pruebas a través de la creación de trámites internos y externos en los aplicativos de la entidad, (ix) creación del módulo de radicación de documentos adicionales a un caso ya existente, con el fin de que el solicitante pueda aportar documentos y que estos se adjunten a su expediente pensional, (x) visualización integral del expediente, (xi) creación de la Mesa de Servicio con la cual se atienden casos prioritarios en lo que se ha generado algún problema o inconsistencias en el proceso de decisión y/o pago de la nómina, y (xii) contratación de un proceso de auditoría a través de la firma Price Water House – PWC.

Por otra parte, en materia de procesamiento a través de las funcionalidades automáticas, Colpensiones ha adelantado también múltiples acciones de mejora y puntos de control:

- Se adelanta una selección inicial de casos que podrían ser susceptibles de procesamientos en las funcionalidades automáticas. A estos casos se realizan un total de 20 validaciones que permiten detectar y evitar el procesamiento de casos que presentan situaciones particulares que deban ser estudiadas por una analista en forma manual.
- Se ha establecido una metodología de auditoría para estos casos, consistente en la aplicación de una técnica de muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional que permite aportar información más precisa de algunas subpoblaciones que varían bastante en tamaño y propiedades entre sí.
- Los casos seleccionados en la muestra representativa son procesados por el sistema liquidador en modo de prueba.

- Una vez procesados los casos en modo de prueba, la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a través de un equipo auditor de calidad (creado exclusivamente para este fin) adelanta una etapa de revisión verificando uno a uno los casos de la muestra. Se revisa que lo que haya solicitado el ciudadano corresponda a la decisión, que el proyecto de acto administrativo sea ajustado a lo que se debe decidir.

Si el 96 % de los casos superan la prueba de calidad, se determina la viabilidad de la muestra y se da el aval para el procesamiento de la totalidad de los casos que integran el lote.

1.2 Recursos vía gubernativa

La Procuraduría solicita en la pregunta 4 del Oficio DTS 002383 un informe sobre el número de recursos pendientes por resolver, de acuerdo a la clasificación por orden de prioridad dada por la H. Corte y haciendo comparativo con la respuesta dada el 23 de febrero de 2015.

En relación con el número de recursos pendientes por atender en comparación con el informe presentado a la Procuraduría General de la Nación el 23 de febrero de 2015 (Rad DTS000219), de nuevo se presenta la información de manera diferenciada entre los recursos interpuestos en forma directa y los recursos de apelación radicados de manera subsidiaria al de reposición

- Recursos de reposición y apelación presentados en forma directa

Con corte a 31 de marzo de 2015, en Colpensiones se ha interpuesto 339.815 recursos en forma directa (incluyendo solicitudes de reliquidaciones) y ha sido resuelto el 82,7%, es decir 280.903 solicitudes (ver Cuadro 1). De estas 280.903 solicitudes atendidas, se han resuelto en término 34.420, fuera de término 231.372 y se ha procedido al cierre de 15.111 por cuanto al estudiar el caso, se ha encontrado debidamente atendido o se resuelve con otra solicitud.

Cuadro 1. Número de recursos interpuestos y atendidos

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Resueltas			
		Total Resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados
Recursos reliquidaciones	339.815	280.903	34.420	231.372	15.111
Recursos	159.001	132.502	20.531	96.860	15.111
Reliquidaciones	180.814	148.401	13.889	134.512	0

En la respuesta suministrada por la entidad a la PGN el 23 de febrero de 2015, Colpensiones informó que a 31 de enero de 2015, había recibido 315.331 recursos, lo cual se traduce en que transcurridos dos meses, es decir, 31 de marzo de 2015, han sido interpuestos 24.484 recursos, para alcanzar un total de 339.815 recursos, lo cual muestra un aumento en un 7,8% en las radicaciones de recursos entre el 31 de enero y el 31 de marzo de 2015.

Respecto de la solución de los recursos se avanzó en la decisión, pasando de 254.134 decididos a 31 de enero de 2015, a 280.903 decididos al 31 de marzo del presente año, lo que representa un aumento de 10,5% en los mismos dos meses.

De otro lado, del total de recursos de reposición y de apelación interpuesta en forma directa, a 31 de marzo de 2015, Colpensiones cuenta con 58.912 pendientes de decisión, con un 54,36% vencido y 35,2% en término, es decir, 35.888 vencidos y 23.024 en término (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Número de recursos interpuestos y pendientes

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	Pendientes por resolver		
		Total pendientes	A término	Fuera de Término
Recursos y reliquidaciones	339.815	58.912	23.024	35.888
Recursos	159.001	26.499	10.350	16.149
Reliquidaciones	180.814	32.413	12.674	19.739

Vale la pena tener en cuenta, que de los 58.912 recursos y reliquidaciones pendientes, el 68% corresponde a personas que se encuentran en nómina (39.791) y el 32% restante no se encuentran en nómina (19.121).

Ahora bien, como se puede observar, el avance respecto a la respuesta dada a la PGN en febrero 23 de 2015, se traduce en una disminución de un 3.8% de los recursos pendientes de decisión a 31 de marzo de 2015, siendo más representativo en los recursos fuera de término, al reducirlos en 16,3% luego de tener 42.871 a 31 de enero de 2015 y pasar a 35.888 a 31 de marzo de 2015.

Con corte a 31 de marzo de 2015, los 35.888 recursos vencidos se clasifican de la siguiente forma:

- Del 2012 se tienen 2 casos.
- Del 2013 se cuenta con 1.039 casos.
- Del 2014: 12.297 distribuidos así: 1er trimestre 1.405; 2do trimestre 1.976; 3er trimestre 3.079; y, 4to trimestre 5.837
- De 2015 se cuenta con 22.550 del primer trimestre.

De acuerdo con lo anterior, el 63% de los casos corresponde a vencimientos que han tenido lugar durante el primer trimestre de 2015, tan solo el 0,006% corresponde a 2012, el 2,9% a 2013 y el 36,99% al 2014.

De igual manera, tal y como se informó en la respuesta dada el 23 de febrero de 2015 a la PGN, los recursos vencidos en 2012 y 2013 no han sido susceptibles de solución por cuanto Colpensiones adolece de los documentos que permitan darle respuesta de fondo, para lo cual la entidad ha adelantado las diligencias que están a su alcance para conseguir la información y procurar la solución. Así fue informado en el detalle de la gestión reportado en el IP 20.¹³⁸

¹³⁸ Ver IP20, sección 2.2.3, página 29.

b. Recursos de apelación subsidiarios a un recurso de reposición

Con corte a 31 de marzo de 2015, Colpensiones cuenta con 21.933 recursos de apelación subsidiarios pendientes de decisión, de los cuales 20.687 se encuentran vencidos y 1.246 en término. Comparando con la respuesta dada a la PGN el 23 de febrero de 2015, se presenta una disminución del 47,7%, al pasar de 41.922 recursos por atender a 21.933 recursos pendientes de decisión.

El total de los recursos pendientes que se encuentran fuera de término se clasifican de la siguiente forma:

- Del 2013 se cuenta con 45 casos.
- Del 2014: se cuenta con 13.634 distribuidos así: del 1er trimestre 802; 2do trimestre 924; 3er trimestre 1.086; y, 4to trimestre 10.822
- De 2015 se cuenta con 7.008 del primer trimestre.

De acuerdo con lo anterior, el 33,9 % de los casos corresponde a vencimientos que han tenido lugar durante el primer trimestre de 2015, tan solo el 0,2% a 2013, el 13,6% a los tres primeros trimestres de 2014 y el 52,3% del último trimestre de 2014.

En cuanto a la distribución realizada para atender de manera prioritaria las personas que no se encuentran en nómina actualmente y luego los que se encuentran en nómina tenemos que 2.312 recursos corresponden a personas que no se encuentran incluidas en la nómina de pensionados y 18.375 si lo están, por lo cual, sus recursos se refieren a una reliquidación y 1.246 se encuentran en procesos de clasificación. En el siguiente cuadro (ver Cuadro 3) se muestra esta composición de acuerdo al trimestre en el que ocurre el vencimiento:

Cuadro 3. Composición de recursos (nómina – no nómina) por período

Año - Trimestre	Recursos de personas que no se encuentran en nómina	Recursos de personas que se encuentran en nómina	En proceso de clasificación	Total
2013-IV	4	41		45
2014-I	306	496		802
2014-II	419	505		924
2014-III	187	899		1.086
2014-IV	407	10.415		10.822
2015-I	989	6.019		7.008
2015-II			1.246	1.246
Total	2.312	18.375	1.246	21.933

Ahora bien, acorde a lo expuesto en materia del plan de acción para dar cumplimiento a las sentencias, a partir del día cuatro (4) de mayo uno de los tres grupos que había venido integrando la decisión de los recursos subsidiarios de apelación pasará al de cumplimiento de sentencias, por

tanto, la tendencia que se venía mostrando en la solución de los recursos disminuirá en forma proporcional al número de personas reasignadas.

1.3 Precedente jurisprudencial

La adopción de precedente jurisprudencial en Colpensiones es uno de los ejes del reconocimiento pensional.

En este capítulo se da respuesta a las preguntas formuladas sobre precedentes jurisprudenciales realizadas en el numeral 5 del oficio No. 2393 del 15 de abril de 2015 y en el oficio 2672 del 20 de abril de 2015.

La aplicación del precedente judicial por parte de Colpensiones obedece a una política de estricto cumplimiento frente a la consagración normativa del artículo 230 de la Constitución Política¹³⁹ y, particularmente, a partir de la expedición de la Ley 1437 de 2011- Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que propone en cinco artículos (10, 102, 269, 270 y 271) un sistema de reglas que convierte a la jurisprudencia en una guía segura para que el Estado dé a los ciudadanos un trato más igualitario y justo.¹⁴⁰

La finalidad de este cambio en el sistema de fuentes se acogió en Colpensiones no sólo con el objetivo de asegurar los derechos fundamentales de sus afiliados y pensionados, sino también, la de disminuir o mitigar al máximo la litigiosidad que ha caracterizado el Régimen de Prima Media.

En este orden de ideas, la aplicación del precedente judicial en Colpensiones se realiza considerando 3 puntos importantes: (i) jurisprudencia sin unificación; (ii) litigiosidad ISS de procesos judiciales con pretensión identificada y la litigiosidad Colpensiones, identificando pensiones reiterativas (con base en los datos que se encuentran en construcción); y (iii) precedente judicial aplicado en Colpensiones.

Es importante señalar que la aplicación del precedente judicial en Colpensiones parte de una premisa básica, que consiste en que para que exista precedente judicial, el criterio jurídico definido en un fallo judicial de Alta Corte debe cumplir con los siguientes parámetros:

¹³⁹ Ver Corte Constitucional. Sentencia C-539 M.P. Luís Ernesto Vargas Silva. Bogotá, D.C., seis (6) de julio de dos mil once (2011): “... el artículo 230 constitucional, en relación con el sistema de fuentes colombiano, establece que las autoridades judiciales, están sometidas al “imperio de la ley”, respecto de cuyo concepto la jurisprudencia constitucional ha esclarecido que a partir de una interpretación armónica con la integridad de la Constitución, incluye igualmente el precedente judicial que determina el contenido y alcance normativo de la ley.”

¹⁴⁰ Consejo de Estado. Memorias “Seminario de presentación del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011”. Página 235.

1. Se trate de una decisión judicial que disponga *unidad* y *coherencia* del ordenamiento jurídico, en la medida que genere un criterio unificado de interpretaciones y aplicaciones del derecho. Para lo cual se analizan las siguientes reglas¹⁴¹:
 - a. Que la sentencia en cuestión incorpore todas las premisas obligatorias para la adopción de la decisión, esto es, las diversas fuentes formales de derecho, otorgándose prevalencia a aquellas de superior jerarquía, como la Constitución.
 - b. Sean consistentes con las demás decisiones adoptadas por el sistema judicial, de modo que cumplan con el requisito de procedibilidad.
2. El pronunciamiento judicial tiene la vocación de *unificar* el contenido de las expresiones y términos clasificatorios del derecho, eliminando o disminuyendo la vaguedad y la ambigüedad.

Como punto de partida es importante reseñar que la litigiosidad del RPM administrado por Colpensiones obedece a puntos de derecho sobre los cuales se encuentra que la jurisprudencia no es unificada, y que representa no sólo una tendencia verificable en el ISS, como antiguo administrador del RPM, sino también en Colpensiones, como administrador actual, que ahora, como se verá en este documento tiene una tendencia a disminuir.

La falta de unificación jurisprudencial hace del RPM un sistema obligatoriamente litigioso. Este hecho es posible corroborarlo con el análisis de cifras de litigio sobre puntos identificados entre las bases de datos de litigio del ISS y de Colpensiones, que como se ha dicho, es un ejercicio de concentración de datos que se está en proceso de construcción pero que ya presenta estos importantes resultados de análisis.

En segundo lugar, el nivel de litigiosidad ISS de procesos judiciales con pretensión identificada y la litigiosidad Colpensiones, identificando pretensiones reiterativas (con base en los datos que se encuentran en construcción), demuestra que en un ejercicio comparativo, la función del precedente judicial se cumple frente a los niveles de litigiosidad cuando, efectivamente, se cuenta con criterios jurídicos unificados por las Altas Cortes.

¹⁴¹ Corte Constitucional. Sentencia C-634 de 2011. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá D.C., veinticuatro (24) de agosto de dos mil once (2011): “11.3. Finalmente, el carácter vinculante de los precedentes de las altas cortes se explica, desde la perspectiva teórica expresada, de la necesidad de otorga eficacia a principios básicos del Estado Constitucional, como la igualdad y la seguridad jurídica. Dentro de las distintas cualidades deseables de los sistemas jurídicos en los Estados democráticos está su procedibilidad y coherencia de las decisiones judiciales. Los ciudadanos esperan que, en todo caso, ante la existencia de asuntos análogos en sus hechos jurídicos relevantes, los jueces otorguen decisiones igualmente similares. No basta, por ende, que se esté ante la estabilidad y coherencia de las reglas del derecho legislado, sino también ante la ausencia de arbitrariedad en las decisiones judiciales. Esto se logra a partir de dos vías principales: (i) el reconocimiento del carácter ordenador y unificador de las subreglas creadas por los altos tribunales de justicia, como la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado y la Corte Constitucional; y (ii) la exigencia que las decisiones judiciales cumplan con las condiciones propias de todo discurso racional, esto es, que (a) incorporen todas las premisas obligatorias para la adopción de la decisión, esto es, las diversas fuentes formales de derecho, otorgándose prevalencia a aquellas de superior jerarquía, como la Constitución; (b) cumplan con reglas mínimas de argumentación, que eviten las falacias y las contradicciones; (c) sean consistentes con las demás decisiones adoptadas por el sistema judicial, de modo que cumplan con el requisito de procedibilidad antes anotado.”

Del estado de litigiosidad reportado por el ISS en el proceso de entrega del año 2012 frente a la aplicación del precedente judicial, es posible afirmar, en esta primera aproximación, que las pretensiones que incrementan o potencializan la litigiosidad del sistema corresponden, esencialmente, a criterios jurídicos sobre los cuales no existe unificación jurisprudencial en las altas cortes. Siendo así, resulta coherente que subsista una judicialización cuando hay alternativas jurisprudenciales para los ciudadanos para impugnar las decisiones de la administración. Para corroborar este análisis en el anexo 1 se expone la comparación de pretensiones más comunes de litigio que refieren a asuntos sobre los que no hay unificación jurisprudencial. De tal forma que dicho anexo muestra las siguientes grandes líneas que a modo de conclusión pueden sintetizarse así:

i. Litigiosidad frente al riesgo de vejez:

- a. Es posible evidenciar que en Colpensiones la litigiosidad relacionada con el régimen de transición y su falta de unificación jurisprudencial suma un total de 40.074 procesos, es decir, un 87.43% del total de procesos judiciales con pretensión de pensión de vejez, incluyendo incrementos pensionales, y que los reportados por el ISS para el año 2012 suman 40.230, es decir, un 84.25%, del total de los procesos reportados por este riesgo. De lo anterior se puede inferir que el comportamiento litigioso en este aspecto se constituye en una tendencia constante.
- b. Debido a la terminación del régimen de transición, prevista por el Acto Legislativo 01 de 2005, su petición y discusión por parte de los ciudadanos (as) se incrementa de manera importante.

ii. Litigiosidad frente al riesgo de invalidez:

- a. Los datos relativos al riesgo de invalidez arrojan un total de 859 procesos judiciales, que equivale a un 1% del total de procesos judiciales bajo responsabilidad de Colpensiones, cifra inferior a la reportada por el ISS, que equivale a un 3,3% de su universo con un total de 1.909.
- b. Estas cifras permiten concluir que en materia de pensión de invalidez el nivel de litigiosidad no es tan alto, debido a que la aplicación de aspectos fundamentales como el principio de condición más beneficiosa y fidelidad el precedente judicial de la Corte Suprema de Justicia ha guardado un criterio sostenido.

iii. Litigiosidad frente al riesgo de sobrevivientes:

- a. El nivel de litigiosidad del riesgo de sobrevivientes en Colpensiones arroja una cifra de 4.897 casos, frente a un total de 7.662 reportadas por el ISS. En este caso la litigiosidad frente al riesgo de sobrevivientes se explica por la circunstancia de la discusión probatoria de convivencia entre beneficiarios y la acreditación de personas que pretendan ser incluidos en la lista de beneficiarios. Por ejemplo corresponde a la justicia ordinaria la definición del derecho cuando existe convivencia simultánea entre compañeras.

Como punto final sobre el tema de precedente judicial aplicado en Colpensiones es importante señalar que el seguimiento y control de la aplicación del precedente judicial por parte de Colpensiones ha sido una prioridad. La aplicación de precedente representa hoy en Colpensiones la puesta en práctica de reglas de decisión para una petición prestacional que no tengan como contraprestación el inicio de un proceso judicial que la controvierta. En este sentido, Colpensiones es la única entidad de previsión social que ha acatado los precedentes judiciales más significativos en materia pensional, tales como el reconocimiento administrativo de la mora patronal, los reconocimientos de las pensiones de sobrevivientes por desaparición forzada, de invalidez como consecuencia de enfermedades degenerativas, progresivas o congénita y el relacionado con la recuperación del régimen de transición por traslado al régimen de ahorro individual con solidaridad. La discriminación una a una y la forma como se aplica frente a la prestación pensional respectiva, se presenta como anexo (ver Anexo 2), debido a la extensión de este tema y a la especialidad jurídica que representa.

Un punto de vital importancia y que su despacho pregunta explícitamente en el oficio No. 2672 del 20 de abril de 2015, es el avance de la aplicación del precedente judicial que corresponde a la mora patronal, sobre el cual se da una explicación más amplia, además porque ha sido de interés de la H. Corte Constitucional en el proceso de seguimiento en la superación del estado de cosas inconstitucional del RPM y de la Contraloría General de la República en su proceso de auditoría, sobre la revisión de los conceptos internos y/o circulares internas respecto de la mora en el pago de aportes al Sistema por parte del empleador, bajo la consideración de que existe precedente judicial consolidado y disposiciones normativas que atribuyen a Colpensiones la responsabilidad de exigir el pago de aportes al empleador moroso, tanto del sector público como del sector privado e imponer las sanciones correspondientes. El contexto operativo que inicialmente muestra las dificultades o el riesgo que representa la implementación en la adopción administrativa del precedente judicial de mora patronal, se centra en la complejidad que representa en el sistema de seguridad social (i) la elusión y evasión de obligaciones de aporte al sistema de seguridad social, así como (ii) la evolución jurisprudencial.

En este orden de ideas, la aplicación directa de la regla jurídica de mora patronal es compleja en la medida que las bases de datos misionales de aportes y recaudo del sistema presenta una elevada casuística de inconsistencias en (i) el registro de las relaciones laborales, (ii) ausencia de registros de afiliaciones, (iii) inconsistencias en pagos y/o en datos, (iv) correlación de referencias de pago, (v) medios magnéticos faltantes, y (vi) retiros de personal no reportados, entre otros, lo que conlleva a que el volumen de información de pagos objeto de procesos de reimputación, asociados a procesos de determinación de deuda y de corrección, sea altamente elevado.

En consecuencia, frente a esta problemática, es importante señalar que el resultado del proceso parcial de depuración y normalización de la deuda en el año 2014 realizado por Colpensiones, arrojó las siguientes cifras:

- a) Depuración de deuda presunta por \$2 billones.
- b) Normalización de deuda real por \$11 mil millones

Pese a lo anterior, Colpensiones abordó el análisis de los aspectos más importantes que generan esta problemática, consistentes en la afectación de (i) los derechos fundamentales de los ciudadanos trabajadores, debido a que no es posible el reconocimiento pensional si existe mora en el pago de las obligaciones con el sistema general de pensiones y, (ii) la afectación al interés general y la sostenibilidad financiera del sistema cuando las administradoras son condenadas a asumir estos periodos no cotizados, generando una importante carga fiscal que resulta asumida por la sociedad en general y no por los empleadores incumplidos.

Así pues, la decisión de la adopción del precedente judicial de mora patronal vía administrativa, fue presentada ante el Comité de Riesgos de Colpensiones el 29 de abril de 2015, en el cual se sometió a consideración de la entidad la necesidad de adecuar la operación administrativa, con el fin de permitir el reconocimiento pensional de las diversas prestaciones del Sistema, tanto para el sector público y el privado, así como de pensiones especiales previstas para las actividades de alto riesgo, en el marco de una gestión administrativa que mitigue el riesgo fiscal debido a inconsistencias en la historia laboral y en los documentos aportados tanto por el empleador como por el mismo trabajador.

En consecuencia, se estima que a partir del mes de junio de esta anualidad, se realizará el ajuste operativo requerido que permita la adopción segura, tanto para el sistema general de pensiones como para sus afiliados y pensionados, del precedente judicial de mora patronal para el reconocimiento de cualquier clase de prestación económica.

En este orden de ideas, la conclusión operativa de este proceso consiste en realizar el trámite de reconocimiento pensional, considerando que de existir mora patronal se deben determinar los periodos que por esta causal deban imputarse en la historia laboral, previa una solicitud de documentos que permita establecer dicha situación sin que para su efectiva concesión, sea necesario el previo pago de la deuda, lo cual implica que en adelante se procederá al reconocimiento de las prestaciones y posteriormente, si hay lugar a ello, al recobro por medios legales de las deudas patronales registradas.

Finalmente, es importante señalar a la Procuraduría que hay otros temas que se considera que, a pesar de no representar una unificación jurisprudencial, son estudiados día a día en Colpensiones para tomar una decisión cuando sale a la luz pública un pronunciamiento jurisprudencial. Un ejemplo de estos temas puede verificarse en problemáticas tales como: (i) la incompatibilidad entre pensión de vejez con pensión de invalidez de origen profesional, (ii) la aplicación de criterios de interpretación del Artículo 36 de la Ley 100 de 1993, (iii) las condiciones de reconocimiento de Intereses moratorios del Artículo 141 de la Ley 100 de 1993, y (iv) el reconocimiento y pago de incrementos pensionales. La importancia de esta materia se presenta de manera clara y detallada en el Anexo 3.

2 Procesos Judiciales

2.1 Ordinarios laborales

Siendo los procesos ordinarios laborales el motivo que lleva a la PGN a solicitar a Colpensiones respuestas a determinadas preguntas, y connotadores de la preocupación que ha surgido a instancias de la Rama Judicial y el Ministerio Público sobre la judicialización que representan los procesos de la nueva entidad ante la jurisdicción laboral, se presenta en este capítulo un primer análisis sobre el contexto general. De dicho análisis se concluye que ese fenómeno no puede ser atribuido a Colpensiones, sino que es el resultado de la falla estructural del RPM, heredado de años anteriores. También se menciona el hecho que enfrentó la nueva administradora, de entrar en operación paralelamente al proceso de liquidación del ISS (concluido hace un mes), y el cual como lo ha señalado la H. Corte fue determinante en el estado de cosas inconstitucional.

Acto seguido se presenta un ejercicio que demuestra que las demandas que se han radicado en los despachos judiciales desde la entrada en operación de Colpensiones, corresponden a un porcentaje mínimo frente a todos los actos administrativos que ha proferido y que son potenciales de judicialización. En una comparación con el ISS, se concluye que el control judicial de los actos administrativos de Colpensiones es menor al control judicial que se hacía de los actos administrativos del ISS, lo cual es una contribución positiva a la descongestión judicial y muestra de calidad en las decisiones, tanto en oportunidad como en acatamiento de los precedentes jurisprudenciales, de lo que ya se habló en este documento.

Finalmente, se hará un comentario sobre los mecanismos implementados por la entidad para proporcionar alternativas de notificación de los requerimientos judiciales con los que se busca una relación estrecha entre la Rama Judicial y la nueva administradora.

Los tiempos de operación de Colpensiones versus el conocimiento público de la judicialización del RPM permiten aclarar que la judicialización en esta materia es un fenómeno que puede llevar más de 6 años.

Colpensiones inicia su operación al público otorgadas por la Ley 1151 de 2007, a partir del 1 de octubre de 2012 luego de la expedición del Decreto 2012 (“Por el cual se suprimen unas dependencias de la estructura del Instituto de Seguros Sociales – ISS.”) y del Decreto 2013 (“Por el cual se suprime el Instituto de Seguros Sociales, ISS, se ordena su liquidación, y se dictan otras disposiciones”) del año 2012. Lo cual determina como hecho que a la fecha Colpensiones lleva en operación dos años y seis meses.

El Artículo 1º del Decreto 2013 antes mencionado, señaló: *“Suprímese el Instituto de Seguros Sociales, ISS, creado por la Ley 90 de 1946 y transformado en Empresa Industrial y Comercial del Estado, mediante el Decreto número 2148 de 1992, vinculada al Ministerio de Salud y Protección Social, según el Decreto-ley 4107 de 2011”*, lo que además de ser la antesala legal en relación con la creación del ISS para ordenar su supresión, recoge la historia normativa que daría como resultado liquidar la operación de 66 años de existencia de una institución, y que todo esa historia en materia pensional sería ahora administrada por Colpensiones.

La liquidación del ISS, que en ese decreto tenía como fecha de duración 1 año contado a partir de la entrada en vigencia del Decreto 2013, dada la complejidad de la materia fue prorrogada en dos

oportunidades por el Gobierno Nacional, y concluyó el pasado 31 de marzo del presente año.¹⁴² Es decir, a la fecha de este escrito han transcurrido 2 años y medio de entrada en operación de Colpensiones, y apenas un mes luego de concluida la liquidación definitiva del ISS, de la que, en los asuntos pendientes, está hoy a cargo un patrimonio autónomo de remanentes.

Como se advierte, Colpensiones inició su operación a la par del proceso liquidatorio, y en la medida que prestaba el servicio a los ciudadanos que radicaban sus peticiones en las oficinas recién abiertas al público, también comenzó un proceso conjunto con la entidad liquidadora para recoger esos 66 años de historia. Ahí se encontró una serie de vicisitudes propias de la recolección de esta cantidad de tiempo y dos temas fundamentales de atraso: (i) peticiones pensionales no resueltas y (ii) sentencias judiciales incumplidas. Colpensiones expuso esa situación al máximo tribunal constitucional como la configuración de una falla estructural del Régimen de Prima Media, lo cual conllevó a que la Corte concluya que existía una violación masiva de derechos *jus fundamentales* por parte del ISS, que desembocaría en la existencia de un estado de cosas inconstitucional, lo cual además afectó de manera evidente la operación propia de Colpensiones tal como se analizó por parte de la H. Corte en el Auto 320 de 2013.

Pero incluso, antes de que esto sea advertido a mediados del año 2013 a instancias del proceso de revisión de tutela que inicia con el Auto 110 de 2013 y que comprueba la existencia de una falla estructural. La H. Corte, el Congreso de la República y en general los sectores interesados en pensiones, ya estaban enterados de la grave situación que afectaba al Seguro Social. Esta problemática se menciona en la Sentencia C-376 del 23 de abril de 2008, la cual estudió la demanda de constitucionalidad interpuesta en contra de los artículos 155 y 156 de la Ley 1151 de 2007 “*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010*”, el primero de ellos que crea Colpensiones y faculta al Gobierno Nacional para la liquidación del ISS.

El trámite surtido en el Congreso de la República para la expedición de los artículos 155 y 156 de la Ley 1151 de 2007, comenzó el día 6 de febrero de 2007, cuando el Proyecto de ley correspondiente fue presentado por el Gobierno Nacional a través del Ministro de Hacienda y Crédito Público, con su correspondiente exposición de motivos, y radicado en la Secretaría General de la Cámara de Representantes bajo el número 201 de 2007 - Cámara, y en la del Senado bajo el número 199 de 2007. Desde esa exposición de motivos se reconocen los problemas de la defensa judicial en algunas administradoras del RPM.

Con lo anterior se quiere evidenciar que la judicialización del RPM, es un mal que tiene evidencias legales y jurisprudenciales desde el año 2007 (lo cual además quiere decir que este es un problema que viene desde mucho antes de la entrada en operación de la nueva administradora), y si Colpensiones entró en funcionamiento en el año 2012, transcurrieron 5 años más. Si a eso se suma, que la entrega definitiva de procesos judiciales activos para defensa por parte del ISS en Liquidación (ISS en L.) a Colpensiones se dio en julio de 2013, se debe sumar ese tiempo

¹⁴² El artículo 10 del Decreto 2714 de 2014, prorrogó por segunda vez y hasta el 31 de Marzo de 2015 el plazo para culminar el proceso de liquidación del Instituto de Seguros Sociales, plazo que no fue prorrogado por decreto alguno. En su lugar, mediante el Decreto 0553 de marzo 27 de 2015, se adoptaron medidas con ocasión del cierre de la liquidación del Instituto de Seguros Sociales - ISS en Liquidación y se dictaron otras disposiciones.

transcurrido (y eso sin contar el tiempo de reconstrucción de toda la información básica incipiente que entregó el ISS en L. y que hasta la fecha se encuentra con datos que dan una realidad de la judicialización pasada y presente). Es decir, y sólo como para tener un dato de referencia objetivo (por que como se insinuó el problema viene desde mucho antes del 2007, y sin temor a equivocación se podría afirmar que puede llegar a ser hasta de una década) entre el momento en que se empieza a exteriorizar de manera pública la problemática de la defensa judicial y el momento en que Colpensiones asume el tema transcurrieron 6 años.

Con lo anterior se quiere decir que, ni la "excesiva" judicialización ni la "crisis" podrían predicarse como hechos atribuibles a Colpensiones, por el contrario, con la actividad intensa de la nueva administradora tanto en el proceso de reconocimiento como de defensa judicial, esa judicialización está en el camino de la disminución, por primera vez, en la administración del RPM.

No obstante los avances que se muestran a lo largo de este documento, luego de transcurrido un año y medio desde que recibió integralmente los procesos judiciales del ISS (junio de 2013), y ya en camino de superar parte de la falla estructural del RPM que ha involucrado trabajar en múltiples frentes, se propone al Ministerio Público que en ejercicio de la colaboración armónica entre los diferentes órganos del Estado, como orientación constitucional, coadyuve a la realización de una gran convocatoria con todos los actores interesados (rama judicial, Ministerio Público) para en conjunto analizar la situación actual, buscar alternativas y contribuir a seguir el camino de la disminución de la judicialización proveniente de casi una década en la administración del RPM.

Como nota al margen, es de resaltar que en esta línea, la Procuraduría Delegada para la Conciliación Administrativa, la Agencia de Defensa Judicial del Estado y Colpensiones ya han avanzado, y está en desarrollo un plan piloto para conciliar potenciales demandas en esa jurisdicción, experiencia que para los procesos ordinarios laborales se quiere iniciar en materia que así lo permitan.

Colpensiones en el 2014 y en lo que lleva del 2015, ha resuelto más del doble de peticiones pensionales en comparación con el ISS, lo que podría llevar a la hipótesis de que el control judicial de estos actos administrativos pudo haber crecido en igual proporción. No obstante, el análisis de datos de demandas que se han admitido en contra de la entidad no confirman esa hipótesis, por el contrario, estadísticamente la judicialización en Colpensiones es mucho menor que en el ISS. Esa es una muestra de la contribución de la entidad a la descongestión judicial.

Gracias a las acciones y los avances en aras de superar la falla estructural de Régimen de Prima Media que se han llevado a cabo por el Gobierno a través de Colpensiones, con la colaboración y acompañamiento interinstitucional de los organismos de supervisión, vigilancia y control y bajo los lineamientos de la H. Corte, se han podido resolver solicitudes represadas por años y estar cerca de resolverlas dentro del término legal. Sin embargo, el incremento en los casos resueltos conlleva a su vez, a un posible incremento del control judicial de esos actos administrativos. Se podría decir como hipótesis razonable que: a mayor número de casos resueltos y del agotamiento de la vía gubernativa, los solicitantes acudan a las instancias judiciales en mayor proporción. No obstante, esto no es así, como se demuestra a continuación y en un ejercicio comparativo con lo que sucedía con el ISS.

Los grandes avances para la superación del estado de cosas inconstitucional y para el restablecimiento de los derechos que se venían vulnerado en el Régimen de Prima Media, se demuestran de la siguiente manera: mientras que en el mejor año del ISS, esto es, en el 2011, el ISS atendió el estudio de 251.644 solicitudes pensionales¹⁴³; en el 2014, Colpensiones resolvió 560.757 casos de solicitudes pensionales. Esto es, Colpensiones en tan solo un año (y apenas en el proceso de estabilización de la entidad dada la juventud de su operación) resolvió más del doble de casos de los que el ISS trabajó en el mejor año de su existencia. Igual suerte se está siguiendo en lo que lleva corrido del año 2015: con corte 28 de febrero de 2015, Colpensiones ya ha resuelto 94.302 casos y a marzo de 2015, el acumulado es de 152.302.

Frente a la judicialización del ISS, la Corporación Excelencia para la Justicia en un informe publicado en octubre de 2012, señaló: *“Al examinar las autoridades con el mayor número de demandadas en contra hasta 2011, los datos del Sistema LITIGOB ubican en los tres primeros lugares en materia de procesos **activos** (199.379 en total) **al Instituto de Seguros Sociales con 69.547 procesos** (34,8% del total), la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional con 13.708 procesos (6,8% del total) y el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio con 13.523 procesos (6,7% del total). Teniendo en cuenta la naturaleza de estas entidades, la situación da cuenta sobre la persistencia de los problemas en materia pensional en Colombia y su consecuente derivación en conflictos que se llevan a los estrados judiciales. También figuran entre las más demandadas, el Ministerio de Defensa (13.373 procesos) y la Policía Nacional (9.633 procesos), por hechos relacionados con la operación de las Fuerzas Armadas.”*¹⁴⁴ (Subrayado y negrita fuera del texto).

Ahora bien, en cuanto a los procesos ordinarios laborales que se han radicado en los años 2013, 2014 y 2015 (marzo) en contra de Colpensiones que se encuentran (vigentes y terminados), según número de radicación judicial es de 33.132, 34.879 y 1.391, respectivamente, para un total de 69.402, y de los cuales activos alcanzan a ser 44.533.

La conclusión de lo anterior, y sólo para tomar el año en que se tiene información del ISS, es la siguiente: si en el 2011 el ISS atendió 251.644 solicitudes de prestaciones pensionales (año en que

¹⁴³ Ver Informe de Gestión Vicepresidencia de Pensiones ISS (2011), página 31.

¹⁴⁴ Este informe se puede consultar en <http://www.cej.org.co/index.php/justiciometros/item/las-entidades-mas-demandadas-en-colombia/3438>. En el mismo sentido, pero con el detalle de proceso ordinarios, la Contraloría General de la República, en el informe de auditoría correspondiente al año 2010 (Pág. 93.), señaló: *“3.1.2.2.1 Procesos en curso y/o vigentes y fallados en contra del ISS El Instituto tiene 75.491 **procesos judiciales activos y/o en curso** por \$1.449.161.2 millones, así: (...) Desagregados por clase de proceso, se estableció que el Instituto tiene 43 acciones contractuales por \$6.181.6 millones; 3 acciones de cumplimiento por \$25 millones; 4 acciones de grupo por \$1.110.0 millones; 1.329 acciones de reparación directa por \$224.170.5 millones; 1.891 acciones de nulidad y restablecimiento del derecho por \$75.886.8 millones; 29 acciones populares por \$6.759.9 millones; 18 civiles ordinarios por \$2.496.0 millones; 6 ejecutivos administrativos por \$214.1 millones; 14 ejecutivos coactivos por \$314.8 millones; 4.153 ejecutivos conexos por \$51.996.4 millones; 34 ejecutivos singulares por \$1.849.1 millones; 20 de fuera sindical por \$501 millones; 54 laborales administrativos por \$2.324.4 millones; 1.502 laborales ejecutivos por \$34.753.8 millones; **66.390 laborales ordinarios** por \$1.040.557.2 millones y un recurso extraordinario de súplica por \$20.0 millones.”* (negritas y subrayado fuera del texto). Como se puede ver las diferencias de procesos ordinarios activos no varían sustancialmente entre el 2010 y 2011.

más atendió solicitudes), y los procesos judiciales activos para el 2011 eran 69.547, el porcentaje de judicialización frente a las decisiones dictadas es de un 28% (ver Cuadro 4).

En contraste, si para Colpensiones se toman los 560.757 casos atendidos en 2014 frente al dato de 34.876 demandas en ese año, el porcentaje de judicialización frente a las decisiones dictadas es apenas de un 6% (ver cuadro 5).

Lo anterior representa una disminución significativa en la expectativa de judicialización que eventualmente se podría esperar en comparación de las cifras del ISS, asunto que puede atribuirse a la eficiencia de Colpensiones en materia de calidad y oportunidad de los actos administrativos, y a la adopción de precedentes jurisprudenciales, que desincentivan acudir a la interposición de demandas, y con lo cual se demuestra que no existe una negación sistemática de los derechos pensionales, asunto que más adelante se detalla. Lo anterior, sin considerar un importante detalle frente a los procesos radicados en el 2015, que si continúa en esa tendencia, presentará un descenso importante al final del ejercicio anual (ver cuadro 5, detalle del año 2015)

Cuadro 4. Porcentaje de demandas activas (según CGR) en contra de ISS, vs. Actos Administrativos (AA) expedidos de prestaciones pensionales

Año	Activos	AA Expedidos 2011	% demandas ISS sobre AA
2010	69.547	251.644	28%

Cuadro 5. Porcentaje de demandas (según radicado judicial) en contra de Colpensiones, vs. Actos Administrativos (AA) expedidos de prestaciones pensionales

Año	Activos	Terminados	Total	A.A. Expedidos	% demandas colp. (total) sobre AA.	% demandas colp. (activas) sobre AA.
2013	15.692	17.440	33.132	473.721	7%	3%
2014	27.458	7.421	34.879	560.757	6%	5%
2015	1.383	8	1.391	192.663	1%	1%
Total	44.533	24.869	69.402	1.227.141	6%	4%

Finalmente, es importante traer a colación que en el informe de la CGR que se ha citado para tomar los datos (que sería interesante analizarse a instancias de lo que la Procuraduría halló para esas mismas fechas o incluso en años anteriores), señala que en el ISS no había la posibilidad de concentrar los datos de la judicialización, asunto que ya en Colpensiones ha avanzado de manera importante y podrá ser un hito para que por primera vez en la historia del RPM, tal como ya se hace, se dicten pautas nacionales y unificadas para la defensa judicial por tener información centralizada y organizada. Para concluir con esta tarea la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Defensa Judicial están ya poniendo en marcha un plan de acción para que al final del año esto sea una realidad.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL

Sobre las “trabas” que deben enfrentar los operadores judiciales para notificar las sentencias a la entidad, fue uno de los primeros problemas que se atacó en Colpensiones. A la fecha se han establecido puntos de atención especiales en esta materia.

Sobre el particular en oficio radicado ante la H. Corte Constitucional el 12 de noviembre de 2013, Colpensiones dio una respuesta a un requerimiento de esa corporación. Esto quiere decir que desde hace ya más de un año se está trabajando de manera decidida para dar solución a esta problemática que se ha reportado al alto tribunal. Esto no quiere decir que no existan problemas con algunos funcionarios de la entidad que se nieguen de manera inconsulta a cumplir con las instrucciones dadas, sobre los cuales la entidad esta presta para iniciar todas las investigaciones que hayan lugar.

Tal y como se informó al Alto Tribunal,¹⁴⁵ Colpensiones desde su entrada en operación tiene habilitado los siguientes correos electrónicos con el fin de agilizar el trámite de notificaciones judiciales por parte de los Despachos Judiciales (los cuales además, se encuentran publicados en la página web):

- notificacionestutelas@colpensiones.gov.co - para acciones de tutela.
- notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co - para procesos judiciales.

Es importante mencionar que además de los poderes entregados a trabajadores responsables de la Defensa Judicial (Master 7) presentes en cada regional de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial - Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General, mediante los cuales se facultó para de notificarse en nombre del representante legal, se otorgó esta misma facultad a la Gerente Nacional de Defensa Judicial, facilitando y agilizando con ello el proceso de notificación que deben surtir los Despachos Judiciales.

Para ahondar en las explicaciones sobre la infraestructura montada para que las “trabas” no se den, en Colpensiones existen dos puntos exclusivos para notificaciones jurídicas, una en Bogotá (ubicada en la calle 73 No. 11 – 12 piso 3) y otra en Medellín (ubicada en la calle 57 No. 49 – 44 local 114 C.C. Villanueva). Adicional a esto, se ha dispuesto 5 sitios adicionales en el país, los cuales si bien no son exclusivos para notificaciones judiciales, si cuentan con personal exclusivo que atiende trámites jurídicos (Regional Occidente, Calle 72 - Bogotá, Regional Caribe, Regional Eje Cafetero, Regional Santanderes). Adicionalmente, está la instrucción para que en todas las oficinas en el resto del país también se reciban trámites jurídicos. Con lo anterior, no hay excusa para que ningún funcionario de atención se niegue a recibir o a dar la indicación adecuada para la que se recibir estos importantes documentos para un proceso judicial. Con esta infraestructura se han contabilizado a la fecha más de un millón de trámites judiciales y de entes de control (Ver Cuadro 6)

Finalmente, y para contextualizar con cifras como ha funcionado este tema en Colpensiones, se presenta el número de trámites judiciales y de entes de control recibidos a la fecha:

¹⁴⁵Oficio No. BZ 2013_8036416 radicado el 12 de noviembre de 2013 ante la Corte Constitucional – Informe en cumplimiento Auto 05 de noviembre de 2013.

Cuadro 6. Radicaciones judiciales recibidas en los puntos dispuestos por Colpensiones

Oficinas	Rotonda Jurídica	Personal Exclusivo Trámites Jurídicos	2012	2013	2014	2015	Total
ROTONDA DESPACHOS JUDICIALES	X		-	230.745	208.650	66.182	505.577
OFICINA SECCIONAL B MEDELLÍN VILLANUEVA	X		-	61.436	70.225	20.644	152.305
REGIONAL OCCIDENTE		X	-	22.351	37.979	12.565	72.895
ROTONDA CALLE 72		X	7.884	27.839	9.690	3.921	49.334
REGIONAL CARIBE		X	-	12.957	17.036	5.086	35.079
REGIONAL EJE CAFETERO		X	-	12.042	15.258	5.063	32.363
REGIONAL SANTANDERES		X	768	9.550	7.204	2.962	20.484
RESTO DEL PAÍS	NA	NA	38.212	164.048	87.098	28.749	318.107
Total	NA	NA	46.864	540.968	453.140	145.172	1.186.144

2.1.1 Conciliaciones

Colpensiones no incumple normas de conciliación, por el contrario en el proceso de consolidación de la entidad, además de incrementar la estructura del Comité, se han dado importantes decisiones que serán parte de la estrategia de defensa judicial para reducir la judicialización.

En este capítulo, se da respuesta a las preguntas formuladas por el ente de control en el numeral 1 del Oficio 2393 del 15 de abril de 2015, relacionadas con procesos ordinarios laborales y conciliación.

1. *“De conformidad con la información reportada en el mesa técnica judicial con corte febrero de 2015 donde se expone que existe un total de 58.057 procesos ordinarios laboral me permito solicitarle:”*

A. *“Cuál es el plan de acción con el fin de bajar o disminuir el número de procesos judiciales.”*

Entendida la pregunta, en el marco únicamente de los procesos activos¹⁴⁶ (sin incluir ejecutivos, de los cuales se hablará más adelante), Colpensiones ha realizado tres acciones concretas: (i) acatamiento de precedente jurisprudencial en la defensa judicial; (ii) plan de conciliación en materia contencioso administrativa; y (iii) plan de conciliación en materia laboral – casación. Aparte de estas acciones, se está evaluando un plan de acción para conciliación en otras materias recurrentes en la jurisdicción ordinaria laboral.

¹⁴⁶ Ahora bien, en tratándose de estrategias, desde una perspectiva diferente a la defensa judicial, como se verá a lo largo de este documento, las estrategias para disminuir los procesos judiciales ya se ha visto reflejada en la disminución de ingresos de demandas frente a los actos administrativos expedidos potenciales de discusión jurisdiccional.

i. Acatamiento de precedente jurisprudencial en la defensa judicial

Colpensiones acató importantes precedentes jurisprudenciales en materia de la defensa judicial que se han visto reflejados en la adopción de diferentes fórmulas conciliatorias que la entidad ha propuesto ante los entes competentes.

En el marco de los precedentes que aquí se habla, se encuentran los siguientes¹⁴⁷ (los cuales se pueden encontrar claramente explicados en el anexo 1):

1. Mora patronal en el sistema general de pensiones – SGP (aprobada en el comité de riesgos el 29 de abril de 2015)
2. Recuperación régimen de transición
3. Aplicación parágrafo 3º del artículo 3º del Decreto 510 de 2003
4. Condición más beneficiosa en pensiones de invalidez y sobrevivientes
5. Régimen Ministerio de Relaciones Exteriores
6. Pensión de vejez por deficiencia física, síquica o sensorial
7. Interpretación Ley 71 de 1988
8. Efectos de los fallos en acciones de tutela e incidentes de desacato
9. Requisito de convivencia en pensiones de sobrevivientes
10. Reconocimiento retroactivo pensional
11. Reporte retiro retroactivo
12. Obligación de cotizar en suspensión disciplinaria o licencia no remunerada
13. Régimen de transición cuando hay convalidación de tiempos con cálculo actuarial
14. Fidelidad
15. Unificación término de prescripción
16. Enfermedades degenerativas, congénitas o progresivas
17. Pensión de sobrevivientes en los casos de muerte presunta

ii. Plan de conciliación en materia contencioso administrativa

Por otro lado, el pasado 25 de septiembre se llevó a cabo una alianza con la Procuraduría General de la Nación, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y Colpensiones, en el marco del XX Encuentro de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, para reducir el número de demandas que cursan en contra de esta última por temas pensionales.

El acuerdo consistió en establecer un plan de conciliación piloto que incluye en un principio las demandas por reliquidación pensional en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa correspondientes a beneficiarios del régimen de transición (Ley 33 de 1985) y el objetivo es

¹⁴⁷ Por otro lado, y para ser claros en la materia, al no existir unificación jurisprudencial, en los siguientes temas Colpensiones ha adoptado una posición armónica con alguna de las cortes según el estudio jurídico que se ha considerado pertinente: (i) IBL del régimen de transición – Ley 33 de 1985, Rama Judicial, Ministerio Público y Contraloría General de la República (Servidores Públicos); (ii) incompatibilidad entre pensión de vejez con pensión de invalidez de origen profesional; (iii) intereses moratorios del artículo 141 de la Ley 100 de 1993; (iv) incrementos pensionales.

implementarlo luego en la jurisdicción ordinaria laboral que es en donde se concentra el mayor número de procesos judiciales en contra de Colpensiones.

Para la presentación del plan, Colpensiones identificó 2.988 procesos judiciales de los cuales resultaron candidatos a ser conciliados 1.676, ya que los restantes se encontraban en una etapa procesal que no permitía solicitar diligencia de conciliación y otros que correspondían a otras pretensiones diferentes a la reliquidación por Ley 33 de 1985.

Se estableció como primer cronograma (plan piloto) la atención de un total de 664 casos correspondientes a la ciudad de Bogotá al 31 de diciembre de 2014. Sin embargo, debido al paro judicial se modificó el cronograma incluyendo en la gestión a todas las regionales, incrementando el número de casos para estudio a 755. A continuación se presenta el estado de avance de los mismos (ver cuadro 7):

Cuadro 7. Avance del plan piloto en materia contencioso administrativa

Gestión Plan Piloto de Conciliación	Total casos
No candidato (otros regímenes)	195
Sin certificado empleado público (EA)	173
Enviados a Gerencia Nacional de Reconocimiento	102
Sin certificado EA y FS	95
Con propuesta conciliatoria (pendiente aprobación del Comité)	73
Aprobado por el Comité	40
Sin certificado factores salariales (FS)	37
Sin expediente pensional	21
Sin propuesta conciliatoria	17
En espera remisión expediente pensional	2
Total	755

Sobre este plan, el próximo jueves 7 de mayo se llevará a cabo una reunión con el señor Procurador Judicial para la Conciliación Administrativa para realizar una evaluación y mostrar en detalles los avances.

iii. Plan de conciliación en materia ordinaria - laboral (casación y aplicación de precedente jurisprudenciales)

Ahora bien, en cuanto a materia laboral, en la sesión que se llevó a cabo el 5 de mayo de 2015, se dio a conocer al Comité de Conciliación un plan que se implementará a instancias de casación laboral, donde se definen líneas para disminuir el número de procesos en esa instancia. Este último será comunicado a la Procuraduría Delegada, para su análisis y recomendaciones pertinentes.

Adicional a lo anterior, tal y como ya se dijo y se ampliará en el punto 2.1.4, la Entidad se encuentra en un proceso de organización de la información de procesos judiciales en donde se identifican las pretensiones más reiterativas, con el fin de proponer la toma de decisiones administrativas respecto de las líneas de reconocimiento de la entidad, lo que permitirá a largo

plazo reducir el nivel de litigiosidad de la entidad. Sobre este punto, se solicita a la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, la conformación conjunta de una mesa técnica para analizar qué casos se podrían llevar en un plan de conciliaciones masivas en los procesos ordinarios laborales.

B. *“De los 58.057 procesos ordinarios laborales activos, cuántos de estos procesos fueron sometidos al Comité de Conciliación establecido en el Decreto 1719 de 2009.”*

Previo a responder esta pregunta, se aclara que el dato de 58.057 procesos que tiene en cuenta la Procuraduría ha sido tomado de los documentos de trabajo de la Gerencia de Defensa Judicial presentados en su reunión mensual del seguimiento a las regionales. Con el fin de presentar una estadística actualizada, se responderá la pregunta con datos al 28 de febrero de 2015, los cuales reflejan un total de 58.375 procesos laborales activos.

Visto lo anterior, para comenzar Colpensiones quiere mostrar el avance del trabajo realizado en el Comité de Conciliación presentados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial – Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General en materia de conciliación, desde el 28 de septiembre de 2012 y con corte a 31 de marzo de 2015, en cuanto a las fichas remitidas por los apoderados externos. Estos datos permiten inferir que la gestión y sus resultados son positivos y progresivos, respecto a lo gestionado año a año (ver cuadro 8).

Cuadro 8. Avance de las fichas allegadas al Comité de Conciliación

Año	Número de fichas allegadas al Grupo de Conciliación
2013	842
2014	4.455
2015	4.001
Total	9.298

*Se debe tener en cuenta que Colpensiones inició operación en octubre de 2012.

Como se observa en el cuadro anterior la gestión del año 2014 frente a la gestión del año 2013, fue superior en un 429%. Y, un dato más positivo: sólo en el transcurso del 2015 (3 meses), ya la cifra se acerca a la del 2014 (4.001 fichas enviadas), que de mantenerse la tendencia cuadruplicaría la efectividad de las fichas remitidas en ese año. Para mostrar un punto de referencia sobre el importante avance de la nueva administradora en esta materia, el ISS en el año 2010, reportó a la CRG, que el número de casos que se presentaron al Comité de Conciliación fueron 887, y esto teniendo en cuenta que esa entidad llevaba varios años en funcionamiento.¹⁴⁸

Aquí es importante mencionar que aunque el número de fichas de conciliación allegadas al comité debería ser cercano al número de demandas, y esto no ocurre, el plan de acción que se ha elaborado con la Gerencia Defensa Judicial y el trabajo de la Secretaría Técnica del Comité, progresivamente ha sido positivo, además se debe tener en cuenta que las deficiencias de

¹⁴⁸ Informe de Auditoria Gubernamental con Enfoque Integra, Modalidad Regular, Instituto de Seguros Sociales, Vigencia 2010, presentado en agosto 2011, página 107.

personal para atender toda esta demanda, son aspectos a tener en cuenta en el proceso de reorganización institucional y que en el Comité de Conciliación ya se han tratado.

Para ahondar sobre el recurso humano que tiene la Secretaría Técnica del Comité de Conciliaciones este creció de 1 persona para 2013 a 8 personas para el 2015, número que aún, como se puede ver por el volumen la entidad lo ajustará.¹⁴⁹

Cabe aquí anotar que el aumento en la presentación de fichas técnicas para el estudio de la viabilidad de la conciliación o no, se debe a las mejoras implementadas en la supervisión de la labor de los abogados externos, a la exigencia contractual de la entrega de la ficha técnica dentro de los 8 días siguientes a las asignación del proceso (una de las mejoras para el cumplimiento de los planes de descongestión a través de la conciliación), de cual carecía y asunto que el ISS nunca había considerado.

En este sentido por primera vez se incluyó en el contrato la siguiente cláusula:

“CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. (...) b) Elaborar la ficha técnica con el concepto sobre la procedencia de presentar fórmula de conciliación o no ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de Colpensiones, de los procesos declarativos que no sean de única instancia, que deberá ser entregada a Colpensiones dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la asignación del proceso, en la cual deberá incluir la fecha (real o probable) en la que se llevara a cabo la diligencia.”

Se debe informar que los procesos judiciales relacionados en la tabla, corresponden a aquellos notificados desde el 28 de septiembre de 2012, fecha en que Colpensiones entró en operación. En cuanto a los procesos que el ISS en L. entregó a Colpensiones, como éstos ya se encontraban iniciados y en etapas procesales posteriores a la primera audiencia de trámite no fueron incluidos en este reporte.

A continuación se presenta el estado de los 5.105 casos remitidos al Grupo de Conciliaciones (ver cuadro 9):

Cuadro 9. Avance casos con ficha técnica remitida al Grupo de Conciliaciones

Gestión	Total
Pendientes de estudio (sin fecha de audiencia)	1.735
Pendientes de estudio (con fecha de audiencia)	1.683
Con estudio del Comité de Conciliación	1.285
Tramitadas por el Grupo de Conciliaciones y enviadas al área competente	402
Total	5.105

¹⁴⁹ Igualmente y teniendo en cuenta que se requiere un esfuerzo operativo y humano superior para poner al día la labor de la secretaría técnica, se requirió dentro de la planta temporal, para este, un aumento de 41 personas, y se insistirá en la necesidad de otras 131 personas para reforzar la supervisión de abogados externos a nivel nacional.

Como se puede ver en el cuadro anterior, el trabajo que se tiene pendiente por realizar en el Comité de Conciliación requiere de un esfuerzo importante de la entidad y conscientes de esta situación, además de haber implementado un plan frente a la supervisión de abogados externos, ha expuesto esta situación ante la Secretaría Técnica del Comité del Comité de Defensa Judicial, donde se han establecido algunas estrategias para continuar con el avance progresivo (que serán oportunamente comunicadas a la PGN) y dentro de las cuales se ha dispuesto contar con la Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado para que brinde asesoría en la materia.

C. *“Un informe con corte 2014 y otro con corte a 31 de marzo de 2015 de los casos conciliados y que hubo terminación anticipada del proceso.”*

Durante el 2014 el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de Colpensiones aprobó un total de 195 recomendaciones con propuesta conciliatoria frente a las pretensiones del convocante o demandante, distribuidos así:

Cuadro 10. Casos conciliados y con terminación anticipada del proceso (corte año 2014)

Tipo de autoridad	Casos con propuesta conciliatoria	Aprobación judicial
Juzgados Laborales – Circuito	76	0
Procuraduría Delegada para la Conciliación Administrativa	75	0
Juzgados Administrativos	25	0
Tribunales Administrativos	17	1
Juzgados Civil-Laboral del Circuito	2	0
Total	195	1

Como se puede observar la aprobación o desaprobación de dichas fórmulas conciliatorias no ha sido comunicada, a la fecha, por el Despacho Judicial competente, salvo en 1 caso.

A 31 de marzo de 2015 el Comité de Conciliación y Defensa Judicial avaló 46 propuestas con fórmula conciliatoria (ver cuadro 11).

**Cuadro 11. Casos conciliados y con terminación anticipada del proceso
Corte marzo de 2015**

Tipo de autoridad	Casos con propuesta conciliatoria	Aprobación judicial
Procuraduría Delegada para la Conciliación Administrativa	29	0
Juzgados Administrativos	9	1
Juzgados Laborales – Circuito	5	1
Tribunales Administrativos	3	1
Total	46	3

Para este periodo se han comunicado solo 3 aprobaciones de fórmula conciliatoria a la entidad por parte de los Despachos Judiciales competentes.

2.1.2 Apelaciones

La instrucción precisa y clara frente a la interposición de apelaciones a sentencias, dada a los abogados externos de Colpensiones, es que solo procede cuando hay fundamentos jurídicos idóneos para ello.

A pesar de que en ninguno de los oficios que la Procuraduría ha enviado a Colpensiones se pregunta sobre el fenómeno de las apelaciones en sede judicial que no corresponden a un estudio concreto del asunto, y que llevan a una prolongación injustificada de los procesos judiciales, la entidad entiende que hay casos en los cuales los abogados externos con el fin de avanzar en su actividad de defensa, acuden a este recurso de manera inconsulta técnicamente.

Para controlar esta situación, en los contratos de prestación de servicios con los abogados externos, se ha incluido una cláusula explícita que da fe de la instrucción que deben seguir los abogados de presentar la apelación solo y, solo sí, es procedente. Lo siguiente dice la cláusula:

*“CLÁUSULA CUARTA. **OBLIGACIONES DEL CONTRASTISTA.** (...) i) Contestar las demandas sin excepción, asistir a las audiencias respectivas, interponer y sustentar los recursos que sean procedentes en contra de las providencias que contengan decisiones que afecten negativamente los intereses de Colpensiones, solicitar y aportar las pruebas que sean necesarias; participar en la práctica de las mismas; presentar alegatos de conclusión; convocar al litisconsorte necesario; tachar de falsos documentos y testimonios cuando sea del caso y en general, realizar los actos propios que correspondan a la defensa judicial profesional de los procesos asignados. En el caso de las sentencias de primera instancia deberá interponer recurso de apelación siempre que sea procedente y tratándose de sentencias de segunda instancia, en los casos en que haya lugar a ello, deberá interponer el recurso extraordinario de casación junto con su correspondiente renuncia al proceso. La decisión de no presentar un recurso, citar a un tercero o renunciar a una prueba debe ser aprobada previamente y por escrito por Colpensiones, por causas jurídicamente relevantes puestas de presente por el contratista como parte de la estrategia de defensa. Todo lo anterior siempre dentro de los términos legales. (...)”* (negritas ni subrayado no corresponden al original).

Además de lo anterior, en cada una de las capacitaciones que mensualmente realiza la Gerencia de Defensa Judicial en las regionales del país (donde se ha contado con la presencia de funcionarios de la PGN), se ha dicho de manera clara que la política de Colpensiones no es la de apelar sin tener un fundamento jurídico razonable para ello. Este asunto, también ha sido recordado a través de correos electrónicos enviados desde la Gerencia de Defensa Judicial a todos los abogados externos y los supervisores de los contratos.

El incumplimiento de esta obligación y política de defensa judicial, tal como se observa, puede dar lugar a la terminación del contrato. La entidad, a través de los supervisores de los contratos de los abogados externos (que son los funcionarios que están en cada una de las regionales, y constituidos formalmente como los responsables de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales), está presta a controlar esta situación. En caso de conocer un asunto que contravenga la instrucción, los supervisores están en la obligación de informar la respectiva situación.

2.1.3 Casación

Colpensiones a instancias de casación no representa una entidad que aporta a la judicialización.

Al igual que en el punto “2.1.3 Apelaciones”, sobre casación la PGN no realiza preguntas explícitas en ninguno de sus oficios. No obstante, como se sabe que también es una preocupación a instancias de la judicialización que esto representa, se considera importante y oportuno mostrar como Colpensiones en esta materia también ha aportado de manera muy positiva a la descongestión de los despachos judiciales.

Para comenzar se informa que la cifra de procesos en casación a julio de 2014 era de 6.405. Esta cifra al igual que en todos los procesos de bases de datos que fue heredada del ISS (procesos judiciales, sentencias, embargos), ha sido expuesta a un intenso trabajo de depuración y consolidación clara de datos estadísticos.¹⁵⁰ Así, se puede informar a la PGN que por primera vez la Administradora del Régimen de Prima Media tiene una información confiable para tomar decisiones gerenciales y mostrar los avances como ejercicio de control y toma de decisiones en esta área. De esta manera, el total de procesos de casación de los cuales conoce Colpensiones hoy es de 6.315.

Ahora bien, en los 6.315 procesos de casación se pueden encontrar dos tipos: i) Procesos en los que Colpensiones actúa como recurrente. En estos procesos, la entidad pretende la casación o casación parcial de la sentencia del Tribunal; y ii) Procesos en los que la entidad actúa como opositora. En estos casos quien pretende la anulación del fallo es el demandante, no Colpensiones, lo que implica que, por lo general, la providencia fue favorable a la entidad, por lo tanto ahí no se puede señalar que sobre estos procesos existe responsabilidad de judicialización a Colpensiones.

En este sentido, en el Cuadro 12 se presenta una interesante comparación, de la cual se puede advertir que los procesos en la actualidad sobre los cuales Colpensiones ha presentado casación son 167 (164 procesos en los que se casa y 3 procesos en los que tiene la doble condición), del total de los 6.315 procesos en esa instancia. Esto representa que la judicialización en esta instancia se puede atribuir a Colpensiones un 2.6%

¹⁵⁰ De los 6.405, se excluyeron 72 que correspondían a conflicto de competencia, 14 a recurso de queja, 2 a recursos extraordinarios de revisión y 2 tutelas. Restados estos dan los 6.315 procesos sobre los cuales Colpensiones actúa como parte.

Cuadro 12. Procesos casados (I) vs. Procesos en los que se presenta oposición según la entidad participante

Estado	I. Entidad competente en el momento de interponer el recurso de casación		Total de procesos casados
	ISS	Colpensiones	
En trámite	19	57	76
Al despacho para fallo	320	73	393
Con fallo (pendiente trámite tribunal)	149	34	183
Subtotal	488	164	652
Estado	II. Entidad competente en el momento de interponer la oposición		Total de procesos en los que se ha presentado oposición
	ISS	Colpensiones	
En trámite	46	951	997
Al despacho para fallo	2.022	1.498	3.520
Con fallo (pendiente trámite tribunal)	587	555	1.142
Subtotal	2.655	3.004	5.659
Estado	III. Entidad competente en el momento de interponer la oposición y se la casación		Total de procesos en los que se participa
	ISS	Colpensiones	
En trámite	1	2	3
Con fallo (pendiente trámite tribunal)	0	1	1
Subtotal	1	3	4
Total	3.144	3.171	6.315

No obstante esta cifra reducida, y tal como se señaló en el punto 2.1.1 correspondiente a la conciliación como estrategia para disminuir la litigiosidad, se presentará un plan de conciliación en esta instancia, sobre los 167 procesos en los cuales Colpensiones ha impulsado el recurso extraordinario cuando ello proceda.

2 Sobre el proceso de cumplimiento de sentencias

En este capítulo se da respuesta a las preguntas 1, 2 y 3 del Oficio 2383 del 15 de abril de 2015 y 2, 3 y 4 del Oficio 2393 de igual fecha, relacionadas con sentencias judiciales, procesos ejecutivos, embargos y costas, entre otros.

En forma previa a abordar el plan de acción sobre el cumplimiento de sentencias, Colpensiones considera conveniente precisar:

i) Los datos reportados en el presente informe en materia de procesos y cumplimiento de sentencias corresponden a las cifras oficiales que maneja la entidad con corte a 28 de febrero de 2015, en razón a que la información del pago de sentencias se extrae de los aplicativos administrados por la Gerencia de Nómina de Pensionados y las diversas actividades que conforman dicho proceso, culminan un mes posterior a la generación de las resoluciones de cumplimiento de sentencias.

A manera de ejemplo, el giro de los valores reconocidos en las resoluciones expedidas con posterioridad al 14 del mes de marzo, se lleva a cabo durante la primera y segunda quincena del mes de mayo y en consecuencia, para que el informe se base en lo efectivamente girado se reporta con corte al último periodo consolidado, es decir, febrero que se giró durante el mes de abril.

ii) La existencia de una coordinación entre sus diferentes áreas y especialmente entre las Gerencias de Reconocimiento y Defensa Judicial, que ha permitido un importante avance en el cumplimiento de sentencias sin precedentes en la administración del RPM.

En diferentes escenarios se ha informado y manifestado que Colpensiones es una entidad organizada a través de gestión de procesos, lo que implica que diferentes dependencias participan y son eslabones de la cadena de un mismo proceso. Por esta razón, las áreas cuentan con insumos a partir de los cuales pueden generar la entrega de productos, la sumatoria e integración de la gestión de varias áreas permite la entrega de un producto final, que es, claro está la respuesta satisfactoria al ciudadano que ha requerido de un servicio. Este modelo de organización busca evitar que una sola área tenga a cargo todo el proceso, toda vez que la intervención de diferentes áreas que permite que se ejerza control de calidad dado que se lleva a cabo una supervisión intrínseca entre ellas mismas, al tiempo que se mitigan riesgos de corrupción.

Encontramos diferentes ejemplos de lo explicado, por ejemplo: En el recaudo de aportes, un área se encarga de gestionar el recaudo y su producto es la entrega la información final sobre aportes al área de historia laboral, otro ejemplo sería el de la historia laboral, en el cual, el área de historia laboral está encargada de la gestión y administración de la información laboral y cuyo producto final es la base con la cual, el área de reconocimiento lleve a cabo el análisis de las solicitudes prestacionales. En el mismo sentido, encontramos el tema del cumplimiento de una sentencia, el cual se explica en forma detallada a continuación:

En las solicitudes de cumplimientos de sentencias, la cadena de procesos está a cargo de cuatro (4) Vicepresidencias, quienes efectúan su correspondiente gestión en el proceso a través de la intervención de al menos 7 Gerencias Nacionales, así:

- **Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano:**

Cuando quiera que un ciudadano solicite el cumplimiento de una sentencia, estas solicitudes se radican a través de los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC. Se recibe la solicitud y se

clasifica a través de una tipología específica la cual se denomina “Cumplimiento de Sentencia Judicial”. En tal sentido participan tanto de la Gerencia de Servicio al Ciudadano como la Gerencia de PQRS.

Es pertinente resaltar, que existen casos en los cuales el proceso no se inicia a través de un PQRS, sino cuando el abogado externo de la entidad es notificado de la sentencia condenatoria y por lo tanto, la etapa inicial se origina en la Vicepresidencia Jurídica, proceso del cual se hace mención a continuación.

- **Vicepresidencia Jurídica:**

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial tiene a su cargo adelantar la gestión de defensa judicial de la entidad, por tanto, realiza entre otras muchas actividades, la verificación de la existencia del proceso en los casos en los que Colpensiones ha sido demandado, establece los lineamientos para la defensa, adelanta las actuaciones procesales. En relación con las sentencias que provienen de terceros diferentes a los abogados externos de la entidad, se encarga de todo el trámite relacionado con el correspondiente estudio de seguridad lo cual permite a la entidad validar la veracidad y consistencia de los documentos aportados en la solicitud, y tiene a cargo las acciones necesarias para que se surta la transcripción de la sentencia en los casos de providencias proferidas en procesos de oralidad.

Igualmente, a través de la Gerencia de Doctrina se imparten los lineamientos jurídicos generales que rigen el cumplimiento de las órdenes judiciales impartidas en las sentencias.

- **Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología:**

Mediante su Gerencia Nacional de Operaciones, se realiza los procedimientos necesarios para corregir y avalar la Historia Laboral cotizada por el ciudadano y que servirá de referente para el cumplimiento de la providencia judicial.

- **Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones:**

A través de la Gerencia Nacional de Reconocimiento da cumplimiento a la orden impartida por el Juez, mediante la expedición de los correspondientes Actos Administrativos, con base en los documentos allegados y avalados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y con los lineamientos impartidos por la Gerencia de Doctrina. Con la expedición del acto administrativo para cumplir la sentencia, se lleva a cabo la inclusión en los aplicativos de nómina, como se explicará más adelante, y posteriormente se procede al pago, de lo cual se encarga la Gerencia de Nómina de Pensionados.

- **Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano:**

La Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC, se encarga de dar a conocer el contenido del Acto Administrativo a través de la correspondiente notificación personal, o por aviso en los casos en los que a ello hay lugar de conformidad con el Código de Procedimiento Contencioso Administrativo.

El modelo explicado ha permitido, por una parte, que desde la entrada en operación de la entidad y hasta el 28 de febrero de 2015, se hayan resuelto un total de 1.150.406 solicitudes

prestacionales, y gracias al trabajo coordinado entre la Gerencia de Reconocimiento y la de Defensa Judicial se haya podido dar cumplimiento 53.270 sentencias conforme se reportó en el informe periódico IP20¹⁵¹ presentado ante la H. Corte, a febrero 28 de 2015 y a 30 de marzo, 57.520 sentencias.

A continuación se explicará a este Ente de Control el Plan de acción de Colpensiones para dar cumplimiento a los fallos judiciales, haciendo la salvedad que el orden del proceso comienza con el alistamiento por parte de la GNDJ para posteriormente surtir los demás trámites en la GNR.

1. Plan de acción para el cumplimiento de sentencias

En materia de cumplimiento de sentencias, en el numeral a del punto 1 del Oficio DTS 02383, la Procuraduría solicita un informe sobre el plan de acción diseñado para dar cumplimiento a 35.630 fallos judiciales, a lo cual se da respuesta a continuación.

Con el ánimo de dar respuesta a este punto, se debe aclarar, que las sentencias que se encuentran pendientes de cumplimientos a corte 28 de febrero ascienden a 21.243 y no a las 35.630 que se mencionan en el Oficio DTS 02383.

En tal sentido, y con el fin de presentar el plan de acción para dar cumplimiento a las sentencias pendientes de acatar, se considera pertinente exponer nuevamente a la Procuraduría General de la Nación que el cumplimiento de las sentencias, de acuerdo con el modelo de operación de Colpensiones, sigue el mismo proceso que una solicitud de reconocimiento por vía administrativa radicada en Colpensiones, es decir, el acto administrativo para dar cumplimiento debe ser sustanciado en el “aplicativo liquidador” por un abogado - analista, posteriormente revisado por otro profesional y finalmente, se expide un acto administrativo que reconoce la prestación en cumplimiento de la sentencia, el cual es firmado por la Gerencia de Reconocimiento. Dentro del proceso antes mencionado, es necesario validar además que en cada caso al dar cumplimiento, no se encuentren ya cancelados valores a través de procesos ejecutivos, esto con el fin de evitar dobles pagos y con ello cumplir el deber legal de salvaguardar los recursos públicos.

Así las cosas, el cumplimiento de las sentencias judiciales por parte de Colpensiones debe acompañarse con el modelo de producción con el cual se vienen acatando los lineamientos ordenados por la H. Corte, considerando que este se realiza por los mismos analistas y revisores que se encargan de la sustanciación y decisión de las demás solicitudes prestacionales. Así, de acuerdo con la capacidad de respuesta de la estructura con la que cuenta la entidad, se realiza de manera simultánea la atención de las demás solicitudes prestacionales, a las que también hay que dar trámite para no desconocer los derechos de los ciudadanos, y honrar los compromisos adquiridos con los entes de control, y los lineamientos emitidos por la H. Corte Constitucional.

Conforme se reportó en el Oficio dirigido a esa delegada del día 23 de febrero de 2015, rad. DTS000219, Colpensiones ha informado que la capacidad de la entidad en materia de estudio de solicitudes pensionales está siendo totalmente utilizada. Esto implica que, esquemáticamente

¹⁵¹ Ver IP20, sección 5.1, página 68.

hablando, destinar personal al cumplimiento de sentencias presupone modificar y disminuir el personal para resolver otras solicitudes de reconocimiento.

Así, los avances en la línea de decisión de reconocimiento de solicitudes prestacionales en general al 28 de febrero de 2015, son del 94%; es decir solo hay un 6% de solicitudes que no han sido resueltas dentro de los plazos que da la ley. Adicionalmente, el avance en tutelas es también del 95%, y la entidad ya está acercándose a contar con la capacidad de resolver las tutelas en instancia de auto admisorio o fallo (no desacato o sanción), y en el tiempo permitido por la ley, siendo todo esto logrado con el mismo personal.

Una vez informado el panorama general respecto al cumplimiento de sentencias, es importante informar a la Procuraduría General de la Nación que en total, a 28 de febrero de 2015, existe un universo de 94.718 fallos condenatorios identificados, de los cuales han culminado la etapa de alistamiento y se han entregado por la Gerencia de Defensa Judicial a la Gerencia de Reconocimiento para cumplir 74.513 sentencias, que corresponde al 79% del total de fallos a alistar, de los cuales, al mismo corte, se ha dado cumplimiento a 53.270 sentencias mediante el correspondiente acto administrativo.

Tal y como se reportó a la H. Corte en el IP 19, a enero 31 de 2015 se había expedido el acto administrativo para dar cumplimiento a 47.965 sentencias judiciales, partiendo de cerca de 7.000 sentencias resueltas a noviembre de 2013. Se informó que, en solo un año y dos meses la entidad había resuelto 40 mil sentencias más. Durante el mes de febrero de 2015 se profirieron 5.305 actos administrativos más, para dar cumplimiento al mismo número de sentencias, lo cual muestra que Colpensiones ha dado cumplimiento a un total de 53.270 sentencias (ver cuadro 13).

Cuadro 13. Cumplimientos de sentencias por año en Colpensiones

Año	Sentencias cumplidas
2013	9.667
2014	34.232
2015	9.371
Total	53.270

Por otra parte, si bien con corte al 31 de enero de 2015, Colpensiones tenía pendiente la expedición del acto administrativo para 24.300 sentencias, durante el mes de febrero, la Gerencia de Defensa Judicial culminó la etapa de alistamiento de 2.248 sentencias más, las cuales fueron debidamente entregadas a la Gerencia de Reconocimiento. Con la entrega de estas 2.248 sentencias se llegó a un total de 26.548 sentencias pendientes de cumplimiento entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. De este número, durante el mes de febrero, fueron expedidos los actos administrativos para el cumplimiento de 5.305 sentencias, lo cual disminuye el saldo de pendientes a 21.243 a 28 de febrero de 2015.

De las 21.243 sentencias pendientes y en proceso de proferir el acto administrativo, Colpensiones a corte 28 de febrero, adelantó ya el estudio para 4.368 de estas sentencias, sin que haya sido

posible expedir el acto administrativo para darle cumplimiento por las razones que se exponen a continuación:

- i) Se han identificado 2.038 casos en los que falta algún documento del asegurado que resulta necesario para proceder a expedir el Acto Administrativo que ordene el ingreso en la nómina de pensionados de los fallos ordinarios descritos. En estos casos se ha enviado una comunicación al solicitante y se le ha informado que se requiere que presente los respectivos documentos que viabilizan y permiten el cumplimiento de la sentencia. Es el caso por ejemplo de las sentencias que ordenan un incremento pensional, pero no se cuenta con los documentos de los beneficiarios (registros civiles, Cédulas y otros), o que ordenan el reconocimiento a favor un beneficiario adicional pero Colpensiones carece de identificación del beneficiarios para individualizarlo e incluirlo en la nómina de pensionados.
- ii) En 1.345 casos se requiere un documento de carácter jurídico (transcripción de la sentencia por ejemplo), en algunos de estos casos si bien se cuenta con el mandamiento de pago, se requiere el texto completo de la sentencia para su aplicación, también es el caso de sentencias que han sido desgravadas en su parte resolutive, pero para su cumplimiento se necesita todo el cuerpo de la sentencia.
- iii) Se identificaron también 557 casos en los cuales es necesario contar con dos tipos diferentes de documentos, unos de carácter jurídico, los cuales, están en etapa de consecución por parte de la Gerencia de Defensa Judicial ante el respectivo juzgado, y otros que deben aportarse por parte del ciudadano, sin los cuales no es posible el cumplimiento de la orden judicial contenida en las sentencias.
- iv) Existen 303 sentencias que inicialmente se encontraban identificadas como condenatorias a una prestación pensional, pero luego del correspondiente análisis, se logró establecer que deben ser acatadas por otra dependencia, razón por la que se han reportado a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial tal situación, con el fin de que se proceda a gestionar su cumplimiento.
- v) Y por último, se ha establecido que en 125 sentencias se revoca, en segunda instancia la condena de primera instancia de las cuales no procede cumplimiento alguno.

Para los casos reportados en los numerales i) y iii) se han emitido cartas a los asegurados solicitando los documentos faltantes para proceder a expedir el correspondiente acto administrativo que dé cumplimiento a estas sentencias. De conformidad con lo anterior, si a las 21.243 sentencias pendientes de cumplimiento se restan las 4.368 reportadas en la anterior gestión, se tiene un saldo de 16.875 sentencias pendientes para gestión y cumplimiento de la Gerencia de Reconocimiento que serán estudiadas y revisadas en el transcurso de los siguientes meses de conformidad con clasificación y priorización reportada

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

cumplimiento de las 4.368 sentencias acá reportadas se irá avanzando en la correspondiente expedición del acto administrativo para lograr su efectivo cumplimiento.

Ahora bien, en el oficio de respuesta al requerimiento DTS000219, radicado el 23 de febrero de 2015 ante la Procuraduría General de la Nación, Colpensiones expuso por una parte el proceso operativo, pero también los riesgos existentes al aumentar el personal para dar cumplimiento a las sentencias pendientes de cumplimiento. Sin embargo, considerando el presente requerimiento, Colpensiones entiende que a pesar de lo anterior, la Procuraduría solicita un plan de acción, el cual necesariamente está directamente relacionado con el incremento de las personas asignadas para esta tarea y que además inciden en el resto de la capacidad operativa de la entidad.

Por tal razón y a fin de atender lo solicitado por la Procuraduría, Colpensiones informa que implementará el siguiente plan de acción encaminado a engrosar la fuerza productiva y así avanzar en las sentencias pendientes de cumplimiento:

- Se mantendrán los dos grupos ya existentes que atienden el cumplimiento de sentencias.
- A partir del día cuatro (4) de mayo de 2015, se dispondrá la designación de un tercer grupo de sentencias conformado por 50 analistas y 10 revisores. Estos servidores son profesionales altamente capacitados y provienen de uno de los grupos encargados de atender los recursos de apelación.
- En consecuencia, los grupos de analistas que venía avanzando con el estudio y decisión de los recursos de apelación subsidiaria al de reposición se disminuirán y se pasará de contar con 3 grupos de decisión a 2 grupos.
- Teniendo en cuenta que los nuevos analistas asignados al cumplimiento de sentencias no han integrado esta línea de decisión, durante los primeros dos días recibirán capacitación sobre el particular.
- Durante el mes de mayo de 2015, entonces se espera incrementar el número de sentencias atendidas, sin embargo se debe tener en cuenta que el nuevo grupo presentará una curva de aprendizaje por lo cual, el incremento en sentencias cumplidas no será proporcional al número de personas asignadas.
- En este orden de ideas, Colpensiones contará con tres grupos de cumplimiento de sentencias, atendiendo el cumplimiento de fallos ordinarios, integrados por un coordinador, cincuenta (50) analistas y diez (10) revisores cada uno cada grupo, incrementando la capacidad de respuesta que se tenía inicialmente para el cumplimiento de sentencias.
- A lo anterior se suma la auditoría que se realiza en forma aleatoria sobre los actos administrativos con los que se cumplen estas sentencias, resaltando que los tres grupos estarán ubicados en un solo edificio con el fin de asegurar la homogeneidad de criterios en la emisión de los actos administrativos en los que se da cumplimiento a sentencias judiciales, facilitar la comunicación entre los grupos para identificación de dificultades interpretativas de

las sentencias y proceder a su solución, y tener control eficiente y efectivo de las sentencias judiciales que se reparten a los analistas y de su productividad.

- Finalmente, de la revisión para cumplimiento de las sentencias pendientes, mensualmente se generarán informes respecto de los casos en los cuales si bien Colpensiones adelanta el estudio de esas sentencias, exista imposibilidad de cumplimiento en razón de la ausencia de documentos necesarios para la decisión, que si bien es cierto no implican el cumplimiento de la orden judicial, si conllevan una gestión de revisión y validación del expediente por parte de 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.

2. Base de datos de sentencias judiciales

El cumplimiento de una sentencia en Colpensiones, conlleva un proceso intenso de trabajo de varias áreas que requiere de acciones que otras entidades no tienen, tal como el estudio de seguridad de autenticidad de las sentencias que condenaron al ISS, y que esta entidad no entregó inventariadas, las cuales como se conocen son susceptibles de ser falsificadas, siendo el deber de diligencia de la entidad asegurarse su fiabilidad. Además de esta situación, también Colpensiones enfrenta uno de los retos más importantes en esta materia y sobre el cual se ha solicitado la intervención armónica de varias entidades del Estado, este reto consiste en la completitud de información para poder responder a los ciudadanos.

Dicho lo anterior, en esta sección se desarrollará el avance en el alistamiento de las sentencias para cumplimiento, cómo éstas se han cumplido y el comportamiento de los procesos ejecutivos, el pago de costas y embargos. Se adjunta a manera de soporte y atendiendo la pregunta No. 2, del oficio No. 002383 del 15 de abril de 2015, una base de datos (ver anexo 5 en CD), con corte al 28 de febrero de 2015, de 53.270 sentencias identificadas y cumplidas que corresponden a prestaciones económicas y 11 que hacen relación a otras prestaciones. No obstante, que su documento hace referencia a 66.721 sentencias, muy respetuosamente se considera conveniente presentar a su despacho el número de sentencias cumplidas reportadas en el IP20, para tener consistencia en las cifras. De requerirse esta cifra actualizada a marzo o abril, la entidad está en la disposición de brindarla. De acuerdo con lo anterior, la base de datos contiene la siguiente información:

- Número de radicado de Colpensiones (Bizagi)
- Origen por donde ingresan las sentencias
- Número de radicado del proceso judicial
- Tipo de identificación del demandante
- Número de identificación del demandante
- Nombre del demandante
- Número del Juzgado
- Municipio

- Departamento
- Pretensión
- La indicación de que la sentencia se encuentra cumplida o pendiente de cumplimiento
- Id sentencia que se refiere a la identificación de la sentencia en la GNR
- La fecha de inclusión en nómina
- Indexación
- Intereses moratorios
- Retromesada
- Mesadas adicionales
- Incrementos pensionales
- Mesada
- Pago concreto ordenado por el Juez
- Pago ya efectuado.
- Pago nomina
- Costas Judiciales pagadas

3.1 Alistamiento de sentencias para su cumplimiento

En este punto la Gerencia de Defensa Judicial ha realizado un trabajo que no solo ha tenido en cuenta las sentencias sobre las cuales tiene pleno conocimiento, sino que en ejercicio de un trabajo diligente y responsable realiza visitas continuas a los despachos judiciales para conocer sobre la existencia de sentencias que físicamente no le han sido comunicadas. Este trabajo es uno de los ejercicios positivos y que diferencian a Colpensiones del ISS, donde por su modelo descentralizado de cumplimiento de sentencias, no lograba a instancias de los entes de Control, definir universos completos sobre esta importante materia¹⁵².

Siendo así las cosas, se señalará primero el plan de acción de consecución y alistamiento para las sentencias que aún no están plenamente identificadas, y luego sobre el alistamiento de las sentencias identificadas.

¹⁵²Sobre el particular, la Contraloría General de la República, en el informe de auditoría correspondiente al año 2010 (Pág. 93.), señaló: *“La información suministrada sobre procesos fallados en contra del ISS es inconsistente, justificado en los siguientes hechos: Inicialmente la Entidad suministró una relación de 100.312 procesos; posteriormente indicó que el número real de procesos que tienen registros efectuados por las seccionales de trámite de cumplimiento de sentencias es de 35.667 y que los restantes 64.645 fueron incorporados al aplicativo mediante la inclusión de archivo histórico conformado por información inconsistente de documentos Excel de las seccionales hasta fin de 2007, registros ingresados al sistema por la firma CIANI Ltda. desde 2005 hasta 2008 e información incluida por las Direcciones Jurídicas Seccionales directamente en el aplicativo.”*

3.1.1 Plan de acción para las sentencias que aún no están plenamente identificadas por Colpensiones

Como primer punto es necesario aclarar las cifras que fueron objeto de la solicitud de información realizada por su despacho. Si bien es cierto se expuso en la mesa técnica judicial, que el universo de sentencias para conseguir es de 31.091, se debe entender que éstas hacen referencia a la información sobre la cual se realiza seguimiento mensual a las regionales que componen la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, como el proceso continuo de depuración y consecución de información que el ISS, en sus bases de datos precarias no suministró.

Así, en este número se encuentran procesos que el ISS reportó como activos y que cuando se hizo la visita a los despachos judiciales se encontró que los procesos habían terminado. En este punto se hallan 18.838 sentencias, que pudieron ya estar cumplidas por el ISS y siendo así Colpensiones no podría cumplirlas nuevamente, caso contrario y una vez se encuentren se sumarán al total de sentencias identificadas, para alistamiento y posterior cumplimiento. Así mismo, se encuentran 3.956 sentencias proferidas en el año 2013 que dentro del proceso de estabilización de la entidad aún no se allegaron para su cumplimiento; y finalmente las 8.297 sentencias del año 2014, corresponden a la ejecución específica de plan de acción para que en el transcurso de este semestre en las regionales se logre la consecución y su alistamiento.

Visto lo anterior, se advierte que esta cifra no se ve reflejada en cada uno de los IP que mensualmente se reporta a la H. Corte y que son las que oficialmente se cuentan (por ejemplo con corte a febrero de 2015, 21.243 sentencias pendientes por cumplir), toda vez que ya se encuentran plenamente identificadas. En la medida en que se vayan consiguiendo sentencias del universo de las 31.091 sentencias en caso de que existan para cumplimiento, se alimentará la cifra de los IP.

Entendido lo anterior, el plan de acción trazado por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial inicia con la solicitud los desarchivos de las sentencias ante los diferentes despachos judiciales y supervisa de manera mensual a través de los planes de acción la totalidad de sentencias obtenidas dentro del mes.

Con esta gestión, de un universo inicial de 66.721, es que con corte al 28 de febrero de 2015 se ha logrado la consecución de 35.630 sentencias (trabajo realizado a raíz del plan de acción implementado en el 2014), y quedan pendientes las 31.091 sentencias por identificar y conseguir (ver Cuadro 14. Avance en la consecución de sentencias que aún no están plenamente identificadas).

Cuadro 14. Avance en la consecución de sentencias que aún no están plenamente identificadas

Universo	No. Total de sentencias	Sentencias obtenidas por parte de la GNDJ y que ya están reportadas en los IP	Sentencias en consecución por parte de la GNDJ
Procesos ISS	47.438	28.600	18.838
Procesos Colpensiones corte 30 de dic de 2013	9.275	5.319	3.956
Procesos Colpensiones corte enero de 2014 a febrero de 2015	10.008	1.711	8.297
Total	66.721	35.630	31.091

Adicionalmente, tal y como le fue informado a la H. Corte Constitucional durante el año 2015 se continuará con el seguimiento de los planes de acción planteados en el 2014 para lograr el mayor número de sentencias alistadas, es así como a partir del modelo de supervisión se continuará con:

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

El seguimiento mensual a los planes operativos trazados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de sus procesos, dentro de los cuales se encuentra el seguimiento a la consecución de sentencias por parte de las regionales, identificando las dificultades que se presentan y con las cuales se toman decisiones y acciones que permiten agilizar el alistamiento para cumplimiento.

3.1.2 Avance en el alistamiento de las sentencias plenamente identificadas por Colpensiones, reportado mensualmente a la H. Corte

Ahora bien sobre el alistamiento de las sentencias plenamente identificadas, han pasado de 11 mil en noviembre 2013 a 74 mil a febrero de 2015, esto significa que de las 94.718 sentencias plenamente identificadas, se ha logrado alistar para el cumplimiento el 79% de las sentencias identificadas. Este importante trabajo, se debe a los autos de la H Corte, que han apoyado la gestión de Colpensiones y a la rama judicial, que han colaborado en el intenso trabajo de la Gerencia de Defensa Judicial de la entidad.

A continuación se puede ver el avance del alistamiento y el cumplimiento de las sentencias plenamente identificadas (ver cuadro 15).

VOLLADO | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL

Cuadro 15. Estado de las cosas en las tres fases del proceso de cumplimiento de fallos condenatorios que ordenan el reconocimiento de una prestación reportado en el IP20

(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				
11.185	0	11.185	268	10.917	10.803	10.347
Entregados por el ISS en L.	0,0%	100,0%	2%	98%	99%	95%
17.210	9.652	7.558 *	994	6.564	6.341	6.335
Hallados por Colp. en expedientes ISS	56%	44%	13%	87%	96,6%	97%
25.144	311	24.833	10.528	14.305	11.053	11.555
Fallados en contra de Colpensiones	1%	99%	42%	58%	77%	81%
41.179	10.242	30.937	9.453	21.484	17.102	18.103
Entregados por ciudadanos a Colp.	25%	75%	31%	69%	80%	84%
Total fallos condenatorios identificados	Total fallos en proceso de alistamiento	Total fallos alistados y entregados para cumplir	Total en proceso de proferir el Acto Adm.	Total Actos Adm. Proferidos	Total Act. Adm. Notificados	Total Act. Adm. Ingresados nómina
94.718	20.205	74.513	21.243	53.270	45.299	46.340
	21%	79%	29%	71%	85%	87%
			22%	56%	85%	87%

*Fallos alistados y cumplidos con otro modelo de operación

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

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

3.2 Cumplimiento total y parcial, inclusión en nómina

En el literal d del 1 del oficio No. DTS 002383 la Procuraduría solicita un informe sobre el número de sentencias proferidas en contra de Colpensiones que se han cumplido en forma completa y en forma parcial indicando el concepto, sobre lo cual se da respuesta en los siguientes términos:

Del total de sentencias cumplidas a corte 28 de febrero de 2015 que corresponden a 53.270 sentencias, es pertinente indicar que luego de efectuar cruces de información, se han identificado 9.340 casos con cumplimiento parcial, en razón a que en su momento dichos cumplimientos no fueron acatados totalmente por tener un proceso ejecutivo, lo que produjo que Colpensiones se abstuviera de pagar el retroactivo, en aras de preservar el erario administrado por esta entidad. Por lo tanto, estas solicitudes se irán reprocesando de forma paulatina en los siguientes meses y de manera acompañada con la producción del cumplimiento de sentencias entregadas, toda vez que se reitera, los recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura son los mismos para adelantar los cumplimientos solicitados.

Colpensiones considera también necesario aclarar que no es cierto que en la actualidad viene dando cumplimiento parcial de las sentencias, toda vez que desde el mes de julio del año 2014, momento a partir del cual, la entidad empezó a contar con bases de datos consolidadas sobre procesos ejecutivos y embargos, se impartieron lineamientos y se adaptó el procedimiento con el fin de dar cumplimiento integral a las órdenes judiciales.

Los antecedentes que sustentan, que con anterioridad al mes de julio de 2014, Colpensiones diera cumplimiento parcial a las órdenes judiciales provenientes de procesos ordinarios y contencioso

administrativos, se fundamentan en que previo a la emisión de la circular 11 del 23 de julio de 2014, y con el fin de salvaguardar los dineros del erario, dentro de los que se encuentran los fondos de la seguridad social que administra Colpensiones, los cumplimientos de sentencia se incluían a corte de nómina dejando el retroactivo en suspenso hasta tanto se acreditara por parte del asegurado declaración extrajudicial en la que manifestara la inexistencia de proceso ejecutivo, o se allegara la liquidación del crédito para proceder al giro del mismo, con el fin de no incurrir en dobles pagos.

Para hacer frente a esta situación, en el año 2014 se llevaron a cabo mesas de trabajo conformadas por las Gerencias de Reconocimiento, la Gerencia de Defensa Judicial y la Gerencia de Doctrina, como resultado de dichas mesas de trabajo se definieron los lineamientos jurídicos e instrucciones que constituyen el marco dentro del cual, la Gerencia de Reconocimiento debe dar cumplimiento a las sentencias condenatorias en contra de la entidad en materia pensional.

Con el fin de mejorar procesos y evitar la solicitud de documentos adicionales a los legalmente necesarios para el cumplimiento, se emitió el Concepto de fecha 22 de abril de 2014 radicado BZ_2014_3076927 mediante el cual se concluyó: “(...) (i). Las reglas generales establecidas para el cumplimiento de las sentencias judiciales tiene como fin unificar los criterios para acatar los fallos judiciales en los que se hayan proferido condenas en abstracto o en concreto y para la liquidación de los intereses moratorios previstos tanto en el derogado Código Contencioso Administrativo como en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (ii). Cuando se trate exclusivamente de procesos judiciales que se hayan tramitado en única instancia, no habrá lugar a exigir la constancia de ejecutoria, en la medida que contra la sentencia proferida no procede recurso alguno, quedando por lo tanto en firme el fallo judicial con la notificación. (iii). El abogado externo asignado al proceso debe solicitar, dentro de la audiencia pública, aclaración de la sentencia para que se precise que contra la decisión no procede ningún recurso (...)

Posteriormente y frente al pago del retroactivo se emitió la Circular Interna 11 del 23 de julio de 2014, mediante la cual se estudia el giro de retroactivos y pagos de sumas únicas en cumplimiento de sentencias judiciales, definiendo lo siguiente:

1. Lineamientos para el cumplimiento de sentencias judiciales cuando media un proceso ejecutivo: Previa la emisión de un acto administrativo que dé cumplimiento a una sentencia judicial, los responsables de sustanciar la decisión –Analistas y Revisores–, deben verificar la existencia o no de un proceso ejecutivo, para lo cual deben consultar los aplicativos y las bases de datos que les sean suministradas por parte de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la Vicepresidencia Administrativa y la Gerencia Nacional Económica.

2. Lineamientos para el reconocimiento de retroactivos pensionales cuando existe proceso ejecutivo: Los analistas y revisores deben tener en cuenta los diferentes estados en que se puede encontrar el caso bajo estudio así:

- i) Cuando existe proceso ejecutivo y embargo sin título judicial

Se reconoce el retroactivo señalando en el acto administrativo de manera expresa la existencia de un proceso ejecutivo y embargo sin título judicial y se comunica a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial con el fin de que inicie las actuaciones judiciales correspondientes.

ii) Cuando existe proceso ejecutivo, embargo y título judicial

Se debe dar cumplimiento a la sentencia judicial, reconociendo la prestación a corte de nómina señalando de manera expresa en la parte considerativa y resolutive del acto administrativo que el retroactivo debe cobrarse a través del título judicial dentro del proceso ejecutivo.

iii) Cuando existe proceso ejecutivo, embargo y pago de título judicial

Se debe dar cumplimiento a la sentencia judicial, reconociendo la prestación a corte de nómina señalando que no procede reconocimiento del retroactivo por cuanto se evidenció que fue pagado a través de título judicial. Adicionalmente, se debe indicar al asegurado que en el evento de existir saldos a su favor deberán ser reconocidos y pagados a través de acto administrativo una vez se tenga la liquidación de dichos saldos. En caso de no existir saldos, se tendrá por cumplida la sentencia en su totalidad.

iv) Cuando no está en la base de procesos judiciales, ni embargos

Se da cumplimiento de acuerdo con lo ordenado por el juez, con el retroactivo completo y se indica dentro del acto administrativo la responsabilidad civil, penal y administrativa que implica recibir doble pago por el mismo concepto en caso de que haya interpuesto un proceso ejecutivo.

3. Lineamientos para el reconocimiento de pagos únicos cuando existe proceso ejecutivo: En los eventos en los cuales se evidencie que el cumplimiento de la sentencia judicial está encaminada a obtener el pago de sumas únicas (ej.: intereses moratorios, pago a herederos, auxilios funerarios, incapacidades, entre otras), se debe seguir el procedimiento establecido en los lineamientos 1 y 2.

De acuerdo con lo anterior, y dada la existencia de bases de datos por parte de la Gerencia de Defensa Judicial, con el fin de no incurrir en dobles pagos se consultan por parte de la Gerencia de reconocimiento (analistas y revisores) previa emisión del acto administrativo que ordena el cumplimiento de sentencia las siguientes bases de datos:

- Embargos ordenados contra Colpensiones: Se cuenta con una base de embargos actualizada por mes vencido, en la cual se encuentran los datos del demandante y la referencia y valor del embargo.
- Pagos efectuados en sede judicial ordenados dentro de los procesos ejecutivos: En esta base se pueden observar los títulos judiciales obrantes en el Banco Agrario, si han sido fraccionados o están pendientes de pago.

- Base de datos relativa a los procesos ejecutivos y ordinarios en contra de la entidad: Esta base permite identificar los fallos judiciales que tienen proceso ejecutivo.

Una vez definidos los lineamientos descritos, a partir de la fecha de emisión de la circular interna 11 del 23 de julio de 2014, los cumplimientos de sentencias se hacen en forma completa por parte de Colpensiones, siempre y cuando, según el tipo de fallo, se cuente con lo siguiente:

- Totalidad de la documentación por parte de los asegurados para la inclusión a nómina (cedulas, registros, etc.).
- Transcripción de la sentencia en caso de sentencias orales.
- Pese a que se allegan sentencias en concreto en varias ocasiones se requiere la parte motiva para proceder a su cumplimiento.
- Por último, en todos los casos la liquidación de los intereses moratorios, indexación y actualizar la condena según cada caso en concreto y tipo de fallo (fallo en concreto y fallo en abstracto)

3.2.1 Inclusión en Nómina de los cumplimientos de sentencias

En lo que se refiere al procedimiento y actividades que se llevan a cabo para el cumplimiento de las sentencias judiciales por parte de Colpensiones este merece ser explicado, toda vez que pareciera existir la percepción entre los jueces e incluso en la misma Procuraduría, que se requiere llevar a cabo un proceso judicial para el cumplimiento de las sentencias y otro diferente y adicional para el ingreso a la nómina de pensionados.

De acuerdo con el modelo existente en Colpensiones:

- Una vez las sentencias han culminado y superado la fase de alistamiento efectuado por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la sentencia pasa a la etapa de su cumplimiento.
- Para dar cumplimiento a una sentencia, se hace necesario surtir el mismo procedimiento previsto para la atención de una solicitud prestacional, es decir, debe ser sustanciado en el “aplicativo liquidador” por un abogado - analista, posteriormente revisado por otro profesional y finalmente, se expide un acto administrativo que reconoce la prestación en cumplimiento de la sentencia, el cual es firmado por la Gerencia de Reconocimiento. Dentro del proceso antes mencionado, es necesario validar que en cada caso no se hayan cancelado valores a través de procesos ejecutivos con el fin de evitar dobles pagos y con ello cumplir el deber legal de salvaguardar los recursos públicos.

Así las cosas, el cumplimiento de las sentencias judiciales por parte de Colpensiones debe acompañarse con el modelo de producción con el cual se vienen acatando los lineamientos ordenados por la H. Corte, considerando que este se realiza por los mismos analistas y revisores que se encargan de la sustanciación y decisión de las demás solicitudes prestacionales. Así, de acuerdo con la capacidad de respuesta de la estructura con la que cuenta, es decir, se evalúa de manera simultánea con la atención de las demás solicitudes prestacionales, a las que también hay que dar trámite para no desconocer los derechos de los

ciudadanos, y honrar los compromisos adquiridos con los entes de control, y los lineamientos emitidos por la H. Corte Constitucional.

Colpensiones ha informado que la capacidad de la entidad está siendo totalmente utilizada. Esto implica que, en la línea de decisión, esquemáticamente hablando, destinar personal a cumplir sentencias implica menos personal para resolver otras solicitudes de reconocimiento.

- Ahora bien, la inclusión en nómina tanto de los actos administrativos con los cuales se lleva a cabo el cumplimiento de las sentencias judiciales, así como de los que reconocen cualquier solicitud prestacional, se efectúa de manera simultánea en el aplicativo de la nómina de pensionados. Esto es, desde el aplicativo de reconocimiento “Liquidador” se registra en el Software “Nomina de Pensionados” el valor prestacional reconocido o reliquidado, es decir, no existe intervalo de tiempo entre el reconocimiento y el período de inclusión a nómina, por cuanto al decidir la solicitud en el “liquidador” de reconocimiento, al tiempo se ejecuta su inclusión de forma automática en el aplicativo de la nómina de pensionados cuando se otorga y reconoce el derecho, a diferencia del proceso adelantado por otras administradoras de pensiones e incluso el extinto ISS, en las cuales el proceso de decisión es independiente al proceso del registro en la nómina de pensionados, es decir, se emite el acto administrativo y posteriormente el área de nómina efectúa el registro de la pensión.

También es cierto que pese a que se trata de un proceso que ocurre en línea y en los aplicativos, se presentan algunas situaciones puntuales que por diferencias técnicas no permiten que culmine el proceso de registro de la prestación en la Nómina de Pensionados que pueden llegar a ser materia de queja o inconformidad por parte de los ciudadanos tanto ante esa Procuraduría como ante los juzgados. Estos casos se han ido detectando, y se han llevado a cabo planes de mejora y acciones de control.

3.2.2 Valores pagados en virtud del cumplimiento de sentencias

En el numeral 3 del Oficio DTS 002383 la Procuraduría solicita un informe cuantitativo de la entidad con corte a 31 de marzo de 2015 respecto de los siguientes puntos:

- a. Valor de Condena y lo pagado por la entidad por concepto de retroactivos pensionales por sentencias judiciales

Colpensiones cuenta con la información de lo efectivamente pagado respecto de retroactivos pensionales liquidados en sentencias judiciales, información que se encuentra en la base de datos adjunta al presente documento.

- b. Valor de la Condena y lo pagado por la entidad por concepto de intereses moratorios por sentencias judiciales

Colpensiones cuenta con la información de lo efectivamente pagado respecto de intereses moratorios, información que se encuentra en la base de datos adjunta al presente documento.

3.3 Ejecutivos, incluyendo el pago de costas perseguidas por este medio, y sobre las costas judiciales de los procesos que condenaron al ISS

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial en conjunto con la Gerencia Nacional de Reconocimiento, desde el mes de mayo de 2014, de mutuo acuerdo, han implementado un plan de acción que consiste en el cumplimiento de los mandamientos de pago una vez son notificados a la entidad, provenientes de procesos ejecutivos. Este plan de acción que llegará a un cumplimiento satisfactorio al finalizar el presente año, tiene como objetivo claro actuar rápidamente en esta instancia con el fin de preservar el patrimonio público.

Con ocasión de este plan de acción y con el fin de cuidar el erario, la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General expedieron en el mes de julio de 2014 la Circular 11. En esta Circular se establecieron reglas para el cumplimiento de las sentencias con procesos ejecutivos e incluso que tengan embargos judiciales. Con dicha circular en el momento de cumplir la sentencia, el sustanciador debe verificar la existencia del ejecutivo, del embargo y tenerlo en cuenta para el cumplimiento, de tal manera que el beneficiario de la sentencia luego de ser incluido en nómina, se continúe con el trámite del cobro del título judicial ante el despacho que conoce del proceso ejecutivo y este se dé por terminado (ver Anexo 4 - Circular 11 de julio de 2014). En los casos en que no se encuentre un ejecutivo se procede al cumplimiento total de la sentencia.

En las dos situaciones mencionadas, se envía por parte de la Gerencia de Defensa Judicial, previamente entregado por la Gerencia de Reconocimiento, el acto administrativo a cada regional con el fin de que el abogado externo apoderado del proceso judicial ejecutivo, excepcione el pago total o parcial en los casos en que se cumple dentro del término legal o simplemente allegarlo al proceso para que sea tenido en cuenta dentro de la liquidación del crédito.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos con corte 2014 y otro con corte a 28 de febrero de 2015 sobre cuántos procesos ejecutivos adelantados por los despachos judiciales fueron terminados anticipadamente por cumplimiento de sentencia. Los procesos ejecutivos, que se tratan en la entidad, y sobre los cuales se está trabajando decididamente, tienen dos tipos de pretensiones que por su naturaleza en la liquidación y fuente de financiación, se tratan de manera separada: (i) Los ejecutivos relacionados con prestaciones pensionales, pagados por el fondo de Invalidez Vejez y Sobrevivientes; y (ii) los procesos ejecutivos que versan sobre costas judiciales, que se pagan con cargo al presupuesto de la administradora.

Se debe informar que con corte a 28 de febrero de 2015 se ha entregado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento un total de 8.368 procesos ejecutivos relacionados con prestaciones pensionales, de los cuales se presenta a continuación su gestión y además se reportan las gestiones realizadas respecto de los procesos ejecutivos que versan sobre costas judiciales y que ascienden con corte al 28 de febrero a 1.361, estos últimos se realizan con cargo al presupuesto de la Administradora.

3.3.1 Informe con corte a diciembre de 2014

i. Procesos ejecutivos por prestaciones económicas

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial con corte a diciembre de 2014 ha hecho entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, conforme con el plan de acción mencionado en el punto anterior, un total de 6.927 mandamientos de pago derivados de procesos ejecutivos.

A continuación se presenta el estado de cumplimiento y de pendientes de estos 6.927 mandamientos de pago (ver cuadro 16):

Cuadro 16. Estado de cumplimiento procesos ejecutivos por prestaciones económicas – Diciembre 2014

Estado de cumplimiento	Procesos ejecutivos
Cumplimiento total	3.556
Cumplimiento parcial	633
Devueltos a la GNR para nueva revisión	376
En proceso de cumplimiento	2.362
Total	6.927

ii. Procesos ejecutivos por costas judiciales

Los ejecutivos que son notificados a la Administradora no solo versan sobre prestaciones económicas propias del régimen de prima media en pensiones, sino también hay ejecutivos que se inician únicamente para el pago de costas judiciales, de acuerdo con esto, con corte a 31 de diciembre de 2014 se identificaron un total de 1.016 ejecutivos por este ítem.

A continuación se presenta el estado de cumplimiento y de pendientes de estos 1.016 mandamientos de pago (ver cuadro 17):

Cuadro 17. Estado de cumplimiento procesos ejecutivos por costas judiciales – Diciembre 2014

Estado de Cumplimiento	Procesos ejecutivos
En proceso de pago	451
Con embargo Vigente	131
Pagadas	434
Total	1.016

De la totalidad de los procesos ejecutivos, la jurisdicción ha dado por terminado el proceso judicial en 639 casos (ver Anexo 6 -Base de datos en CD) Una variable que se debe tener en cuenta es la diferencia de temporal entre el pago total y solicitud de terminación del proceso y el momento en que, de forma efectiva, el operador judicial profiere el auto de terminación. Este último asunto es una variable exógena que no depende de la entidad.

3.3.2 Informe con corte a febrero de 2015

i. Procesos ejecutivos por prestaciones económicas

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial, con corte a febrero 28 de 2015, ha hecho entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, conforme con el plan de acción mencionado en el punto anterior, un total de 1.441 mandamientos de pago.

A continuación se presenta el estado de cumplimiento y de pendientes de estos 1.441 mandamientos de pago:

Cuadro18. Estado de cumplimiento procesos ejecutivos por prestaciones económicas – Febrero 2015

Estado de cumplimiento	Procesos ejecutivos
Cumplimiento total	355
Cumplimiento parcial	117
Devueltos a la GNR para nueva revisión	16
En proceso de cumplimiento	953
Total	1.441

ii. Procesos ejecutivos por costas judiciales

Los ejecutivos que son notificados a la Administradora no solo versan sobre prestaciones económicas propias del régimen de prima media en pensiones, sino también hay ejecutivos que se inician únicamente para el pago de costas judiciales, de acuerdo con esto, con corte a febrero de 2015, se identificaron un total de 345 ejecutivos por este ítem.

A continuación se presenta el estado de cumplimiento y de pendientes de estos 345 mandamientos de pago:

Cuadro 19. Estado de cumplimiento procesos ejecutivos por costas judiciales – Febrero 2015

Estado de cumplimiento	Procesos ejecutivos
En proceso de pago	203
Con embargo Vigente	55
Pagadas	87
Total	345

De la totalidad de estos procesos ejecutivos la jurisdicción ha dado por terminado el proceso judicial en 15 casos. (Se adjunta base de datos)

Finalmente, es importante tener en cuenta que de totalidad de mandamientos de pago, tanto del 2014 como del 2015, se encuentran algunos que no son concretos y por ende no es posible

proceder al cumplimiento de ellos, de estos (que ascienden a 248) se solicitan de manera prioritaria a las regionales para conseguir las sentencias ordinarias que sirven de título ejecutivo.

3.3.3 Procesos ejecutivos notificados con anterioridad a mayo de 2014

En cuanto a los procesos ejecutivos notificados con anterioridad al mes de mayo de 2014 y que ascienden 8.159, son procesos que presentan embargo judicial, por lo que la entidad se encuentra realizando defensa judicial en los mismos y a la espera de la liquidación del crédito para reclamar los remanentes existentes, así como proceder a su cumplimiento teniendo en cuenta la liquidación.

Ahora bien, en cuanto al pago de intereses, se debe informar que la Administradora, cuando procede al cumplimiento de la sentencia judicial reconoce el pago de los intereses que son liquidados dentro del fallo, razón por la cual el pago de intereses se da en la misma proporción que se menciona en los cuadros anteriores.

Sobre este importante tema se permite aclarar la entidad, que aquí se ha reportado el avance de los procesos trabajados conjuntamente entre las Gerencias de Defensa Judicial y Reconocimiento, que demuestran una armonía entre ellas. En el transcurso de los próximos días se dará alcance a este informe en esta materia donde se explicará más detalladamente como los avances de Colpensiones con el fin de preservar el patrimonio público y el plan de acción para continuar actuando rápidamente.

Finalmente, sobre el reconocimiento y pago de costas y agencias en derecho en la que fue condenado el ISS cuando administraba el Régimen de Prima Media que con la expedición del Decreto 553 de 2015 se estableció que la competencia radica en Colpensiones y teniendo en cuenta igualmente que el mismo artículo estableció una comisión transitoria de acompañamiento, nos permitimos informar que la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General solicitó el pasado 17 de abril, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al Ministerio de Trabajo y a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la conformación de la comisión transitoria de tal manera que se pueda determinar el plan de acción debido a la complejidad de la información con la que se cuenta tal y como lo reconoce el mismo Decreto, aunado al hecho de que a la fecha el ISS no ha hecho entrega de los embargos judiciales ni tampoco de la información de las costas que hubiese pagado cuando se encontraba en operación, lo que dificulta determinar un universo cierto de pago. De acuerdo con lo anterior, nos encontramos en los trámites previos necesarios para el diseño del plan de acción solicitado.

3.3 Embargos

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial ha planteado un protocolo que se ha puesto en funcionamiento por parte de cada una de las regionales y que consiste principalmente en las siguientes acciones:

- a. De manera mensual cada una de las regionales debe proceder a identificar los registros de embargos que son informados por la Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones. La

identificación consiste en la relación que existe entre el registro y el proceso judicial ya que varios registros pueden corresponder a un solo proceso judicial.

- b. Una vez relacionados los registros de embargo con los procesos judiciales se procede a identificar aquellos que se encuentran en exceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 513 y 681 numeral 11 del Código de Procedimiento Civil:

ARTÍCULO 513. Embargo y secuestro previos.

“(...) El juez, al decretar los embargos y secuestros, podrá limitarlos a lo necesario; el valor de los bienes no podrá exceder del doble del crédito cobrado, sus intereses y las costas prudencialmente calculadas, salvo que se trate de un solo bien o de bienes afectados por hipoteca o prenda que garantizan aquel crédito, o cuando la división disminuya su valor o su venalidad. Si lo embargado es dinero, se aplicará lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 681 (...).”

ARTÍCULO 681. Embargos. Para efectuar los embargos se procederá así:

“(...) 11. El de sumas de dinero depositadas en establecimientos bancarios y similares, se comunicará a la correspondiente entidad cómo lo dispone el inciso primero del numeral 4, debiéndose señalar la cuantía máxima de la medida, que no podrá exceder del valor del crédito y las costas, más un cincuenta por ciento. Aquellos deberán consignar las sumas retenidas en la cuenta de depósitos judiciales, dentro de los tres días siguientes al recibo de la comunicación; con la recepción del oficio queda consumado el embargo. (...)”

- c. Se procede al reparto de los procesos ejecutivos a los abogados externos por parte de cada una de las regionales con la identificación de aquellos que tienen embargo en exceso para que procedan a solicitar la reducción de las medidas cautelares ante el despacho judicial y por ende la constitución de los remanentes a favor de la entidad.
- d. Una vez liquidado el crédito por el despacho e identificado que se excedió en los dineros embargados constituye el remanente, título judicial que es reclamado por el profesional master asignado a la regional.
- e. Reclamado el título judicial por el profesional master, es remitido a la Gerencia Nacional de Defensa judicial nivel central para su correspondiente endoso y remisión a la Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones quien se encarga del cobro del título ante el Banco Agrario y su correspondiente abono a los fondos (IVM) dependiendo del origen del embargo.

Con dichas acciones, la Gerencia Nacional de defensa judicial ha recuperado con corte al 28 de febrero de 2015 un total de \$ 135.267.953.260 y continúa con las gestiones de recuperación de remanentes (ver cuadro 20):

Cuadro 20. Remanentes recuperados

Entidad	Valor recuperado
Colpensiones	\$104.463.612.578
ISS	\$ 8.465.358.085
No identificada	\$22.338.982.597
Total	\$ 135.267.953.260

A. *“Cuánto ha dejado de recibir la Entidad por concepto de rendimientos financieros sobre los dineros que se encuentran embargados.”*

En relación con el cálculo de los rendimientos financieros que se solicita se calcule a título de dejados de percibir por concepto embargos, a continuación se hace un ejercicio financiero sobre el particular. No obstante, Colpensiones propone a la PGN una consideración sobre la procedencia de rendimientos financieros en el Fondo de Invalidez, Vejez y Sobrevivientes, cuando estos no tienen reservas para que se generen.

En ese orden de ideas, Colpensiones no dispone de reservas pensionales para el pago de las mesadas; los recursos que dispone son producto de las diferentes vías de recaudo y los mismo son usados para el pago de la nómina del mismo mes, y la diferencia del valor recaudado y el valor de la nómina es girado por la Nación el mismo mes del pago de las mesada pensionales. Así las cosas, no hay oportunidad para invertir los recursos recaudados en portafolio. Esto también explica que la tasa usada sea la de fondeo entre entidades financieras y no la rentabilidad de portafolios. Bajo esta realidad del Sistema Pensional, los rendimientos financieros de los fondos no podido configurarse.

Dicho lo anterior, la siguiente es la explicación y metodología usada para el cálculo de los rendimientos dejados de recibir por embargos.

Una vez dejado sentado el anterior análisis de la no procedencia fáctica de los rendimientos financieros en el comportamiento actual del Sistema General de Pensiones, el valor estimado de los rendimientos dejados de percibir por embargos asciende a \$130.295.195, a este valor se llega a partir de las siguientes estimaciones y supuestos:

Se toma el valor total de los recursos embargados en las cuentas de Colpensiones y que son debitados de las cuentas bancarias de Colpensiones. Para dicho cálculo es necesario tener las siguientes variables: “Valor actual”, “Fecha inicial”, “tiempo” y “tasa de interés”. Se toma como valor actual el valor de débito de la cuenta bancaria y la fecha inicial corresponde a la fecha en la cual el banco aplica la medida. La siguiente variable es el tiempo, para esto se toma cada uno de los embargos aplicados entre el primer día del mes y el día de pago de nómina (que en promedio es el día 23 de cada mes). El supuesto usado en este punto es que los recursos solo pueden generar rendimientos en este periodo, puesto que en los 10 últimos días del mes los recursos se encuentran en cuenta corriente pagando la reciprocidad contractual asumida con los bancos.

En ese orden de ideas, se realiza el cálculo para todos los embargos aplicados a Colpensiones entre el primero (1) y el veintitrés (23) de cada mes, usando la formula financiera de Valor Futuro. La

tasa usada para dicho cálculo corresponde a la IBR *Overnight*, bajo el supuesto que es la tasa a la que se fondean las entidades financieras. Este procedimiento arroja un valor de \$980.806.095.

Al valor anteriormente enunciado (\$980.806.095) es necesario descontarle los ingresos por (i) rendimientos que han generado los remanentes y (ii) el valor de los rendimientos que se hubiesen podido generar por embargos cuya medida fue efectivamente reclamada por el demandante.

i. Rendimientos generados por remanentes recuperados

Para la primera parte (rendimientos por remanentes) se realizó la consulta en SAP de los rendimientos que han generado los recursos recuperados por la gestión de la Gerencia de Defensa Judicial, este valor con corte a 31 de marzo de 2015 muestra que la cuenta bancaria donde se tiene depositados los remanentes en Colpensiones ha generado rendimientos por valor de \$230.717.094.

ii. Posibles rendimientos generados por embargos que se hicieron efectivos

Para la estimación de la segunda parte (recursos embargados que han sido retirados por el demandante) se toma el valor de los recursos que han sido pagados a los demandantes en cumplimiento de la orden del embargo, a ese monto se le calcula el valor futuro, tomando como tasa de oportunidad la IBR *Overnight* y como tiempo, el valor promedio del periodo comprendido entre el primero (1) y veintitrés (23) de todos los embargos aplicados a Colpensiones. Ese promedio arroja un valor de 10 días, usado para la fórmula de valor futuro. Dicho cálculo arroja que los rendimientos que se dejaron de percibir por los recursos con que efectivamente se cumplió la medida es de \$619,793,805, esto se descuenta del valor inicial basado en el supuesto que los embargos con los cuales se cumplió la medida forma parte de los recursos que son usados para pagar la pretensión del ciudadano.

Cualquier información adicional con gusto será atendida.

Cordial saludo,



Mauricio Olivera González
Presidente

Aprobó

Vicepresidente Jurídico y Secretario General- Mario Fidel Rodríguez

Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones – Paula Cardona

Anexo I. Jurisprudencia sin unificación

Frente a este punto es importante señalar que existen temáticas de gran importancia que no presentan unificación jurisprudencial por parte de las Altas Cortes que generan dinámicas que incentivan la litigiosidad así:

1. IBL del régimen de transición – Ley 33 de 1985, Rama Judicial, Ministerio Público y Contraloría General de la República (Servidores Públicos)

a. Divergencia de criterios de interpretación sobre régimen de transición de Altas Cortes:

Con el fin de explicar los criterios jurídicos que se aplican actualmente en Colpensiones frente al artículo 36 de la Ley 100 de 1993, es necesario considerar en primer lugar la divergencia de criterios que sobre el particular presentan la H. Corte Suprema de Justicia y el H. Consejo de Estado, así:

Cuadro 1. Interpretación Art. 36 Ley 100 de 1993 por Altas Cortes

	Corte Suprema de Justicia ¹⁵³	Consejo de Estado ¹⁵⁴
Edad	Prevista en la norma anterior	Prevista en la norma anterior
Monto de la Pensión	El “monto” de la pensión de que trata el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 hace referencia únicamente al porcentaje (%) que se aplica al ingreso base de liquidación para obtener el valor de la mesada pensional, siendo el ingreso base de liquidación aplicable el que indica el artículo 36 de la Ley 100 de 1993	El monto de la pensión comprende tanto el Ingreso Base de Liquidación como el porcentaje aplicable al mismo, de acuerdo al principio de inescindibilidad de la norma, de manera que no cabe la posibilidad de liquidar la pensión con base en la edad, tiempo de servicio y porcentaje de liquidación del régimen anterior y teniendo en cuenta el Ingreso Base de Liquidación del nuevo régimen, así que la norma anterior a la cual se encontraba afiliado el aportante debe aplicarse de manera integral
Factores salariales que integran el	El término devengado, al que se alude en el inciso 3 del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, debe entenderse conformado con los	Factores salariales que integran el Ingreso Base de Liquidación. En aras de garantizar los principios de igualdad material, primacía

¹⁵³ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. SL11651-2014. Rad. 41360. Bogotá, D. C., Veinticinco (25) de junio de dos mil catorce (2014). Radicación No. 43336 Acta No. 04 Bogotá, D. C., quince (15) de febrero de dos mil once (2011). Ver además Sentencias Rad. 45115 Bogotá, D.C., quince (15) de mayo de dos mil trece (2013), Radicación No. 37033 Acta No.017 Bogotá, D.C., veintinueve (29) de mayo de dos mil trece (2013) , Rad. 13153 de 13 de septiembre de 2000, Rad. 14740 de 17 de enero de 2001, Rad. 15654 de 31 de mayo de 2001, Rad. 15696 de 27 de julio de 25001, rad. 15836 de 28 de agosto de 2001, Rad. 17056 de 20 de marzo de 2002, Rad. 22477 de agosto de 2004, Rad. 23716 de 4 de febrero de 2005 y recientemente Rad. 27646 del 23 de febrero de 2007.

¹⁵⁴ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda. C.P. Víctor Hernando Alvarado Ardila. Número interno: 0112-2009. Bogotá D.C., cuatro (4) de agosto de dos mil diez (2010).

	Corte Suprema de Justicia ¹⁵³	Consejo de Estado ¹⁵⁴
Ingreso Base de Liquidación	ingresos recibidos por el afiliado que, de conformidad con lo establecido por la normas reglamentarias de la Ley 100 de 1993, en particular el artículo 1 del Decreto 1158 de 1994 y en desarrollo de lo dispuesto por la Ley 4 de 1992, sirvan de base para el cálculo de cotizaciones al Sistema General de Pensiones	de la realidad sobre las formalidades y favorabilidad en materia laboral, los factores salariales que se deben tener en cuenta para la liquidación de la pensión son todos aquellos factores devengados por el trabajador a título remunerativo

Esta divergencia trae como consecuencia directa:

- ✓ La concentración mayoritaria del litigio en materia pensional en las condiciones de aplicación del Artículo 36 de la Ley 100 de 1993. Esta conclusión es plausible si se remite al porcentaje de procesos judiciales reportados por el ISS en el año 2012 y los reportados por Colpensiones en el año 2015, que corresponden, respectivamente a un 66% y 74,98%.
- ✓ Genera criterios desiguales de decisión pensional que obedecen al criterio del “juez natural”, esto significa que se decide con el criterio de la H. Corte Suprema de Justicia para aquella población cuya reclamación judicial sea conocida por la justicia ordinaria y, por otro lado, se aplica el criterio del H. Consejo de Estado al solicitante cuya reclamación judicial se resuelva en la jurisdicción contencioso administrativa

b. Etapa inicial de Colpensiones – Circular 01 de 2012. Criterio del Consejo de Estado

Colpensiones realizó un análisis procesal de las causas de litigio reportado por el ISS, encontrando que las que corresponden a servidores públicos no presentaron resultados positivos y que la litigiosidad se debía a la inaplicación del criterio jurídico sentado por el H. Consejo de Estado en la sentencia de unificación referida en el cuadro 1. Por esta razón, se decidió adoptar de manera integral este precedente judicial para ser aplicado a empleados públicos y, de ésta manera, mitigar el riesgo de litigiosidad del sector público.

c. Sentencia C-258 de 2013 – Impacto sectorial

La emisión de la sentencia C-258 de 2013 impactó de una manera importante la aplicación de los criterios jurídicos que aplicaban las administradoras del sistema, particularmente, debido a que en esta providencia la H. Corte Constitucional hace una interpretación del Art. 36 de la Ley 100 de 1993 que coincide con la prevista por la H. Corte Suprema de Justicia. Esto motivó el cambio de criterio jurídico al interior de Colpensiones, considerando dos elementos esenciales:

- ✓ Se trató de una interpretación del artículo 36 de la Ley 100 de 1993 que fue realizada por nuestro máximo Tribunal Constitucional.
- ✓ Se consideró que esta interpretación cerró la divergencia, que sobre este punto se sostuvo por las Altas Cortes.

d. Comisión Intersectorial – Circular 4 de 2013 Colpensiones

La creación de la Comisión intersectorial¹⁵⁵, en virtud del Decreto 2380 de 2012, tiene como objetivo primordial definir criterios unificados de interpretación de normas y, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 4 tiene como una de sus principales funciones:

“3. Definir los criterios unificados de interpretación jurídica que serán aplicables al Régimen de Prima Media con Prestación Definida, por parte de las entidades del orden nacional, de conformidad con el artículo 4° del decreto Ley 169 de 2008.”

En este orden de ideas, con ocasión de la emisión de la Sentencia C-258 de 2013, se decidió por la Comisión Intersectorial la unificación del criterio administrativo de decisión pensional del artículo 36 de la Ley 100 de 1993 bajo los lineamientos dispuestos por la H. Corte Suprema de Justicia y la H. Corte Constitucional, razón por la cual tanto Colpensiones, a través de la Circular 4 de 2013, como UGPP unificaron su criterio en este sentido¹⁵⁶.

e. Comisión Intersectorial – Circular 6 de 2013 Colpensiones

Colpensiones reconsideró el criterio jurídico adoptado en su momento, con base en la sentencia C-258 de 2013, considerando los siguientes factores:

- a) El incremento de la litigiosidad en materia de servidores públicos frente a la jurisdicción contencioso administrativa
- b) Las observaciones realizadas por diferentes entes de control a la calidad de los actos administrativos emitidos por Colpensiones en cumplimiento del Auto 110 de 2013 – que reconoció la falla estructural del régimen de prima media y, particularmente, frente a la aplicación de la interpretación realizada por la H. Corte Constitucional en la sentencia C-258 de 2013 a regímenes pensionales diferentes al previsto para beneficiarios de la Ley 4 de 1992.
- c) Que los efectos en el tiempo de las sentencias de constitucionalidad (artículo 45 de la Ley 270 de 1996) tienen efectos hacia el futuro.
- d) Definición jurídica de causación de derechos y derechos adquiridos.

En este orden de ideas, Colpensiones emite la Circular 6 de 2013 en la que acoge la interpretación del artículo 36 de la L. 100 de 1993 realizada por la H. Corte Constitucional a partir del 8 de mayo de 2013, fecha en la que se comunicó esta providencia, lo que trae como consecuencia que, a las solicitudes prestacionales elevadas por servidores públicos que demostraran causación de derecho hasta el 7 de mayo de 2013 (salvo beneficiarios del régimen pensional de la Ley 4ª de 1992, por expresa disposición de la Corte Constitucional), se les aplicaría el precedente judicial del Consejo de Estado.

¹⁵⁵ Ver Artículo 3 del Decreto 2380 de 2012, que señala que la comisión estará integrada por los ministros del Trabajo, de Hacienda y de Salud; el Director de la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social y el Presidente de Colpensiones o su delegado.

¹⁵⁶ Ver acta.

f. Requerimientos de Comisión Intersectorial y Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Colpensiones con la adopción de la Circular 6 de 2013, señala en el comité técnico jurídico de la Comisión Intersectorial llevada a cabo el 6 de febrero de 2014, que se aparta de la decisión adoptada por dicho órgano en relación con la aplicación retroactiva de la interpretación realizada por la H. Corte Constitucional en Sentencia C-258 de 2014 del artículo 36 de la Ley 100 de 1993.

Como consecuencia de esta decisión, tanto la Comisión intersectorial como el Ministerio de Hacienda requirieron a Colpensiones para que diera cumplimiento a la aplicación de la interpretación realizada por la H. Corte Constitucional en Sentencia C-258 de 2014 y en las sentencias de Tutela T892 de 2013 y T 078 de 2014 del artículo 36 de la Ley 100 de 1993¹⁵⁷.

2. Incompatibilidad entre pensión de vejez con pensión de invalidez de origen profesional

La compatibilidad de estas dos prestaciones representa un punto de discusión importante, pues se encuentra jurisprudencia encontrada de la H. Corte Suprema de Justicia¹⁵⁸. Por esta razón, en el transcurso del mes de mayo de 2015, se realizará un análisis que contemple el estado del arte de la jurisprudencia nacional y de las tres Altas Cortes, con el fin de definir un criterio jurídico de decisión actual conforme las previsiones que se encuentren

Finalmente, es importante señalar que el estudio sobre la compatibilidad de estas dos prestaciones, ha sido objeto de estudio desde el mes de marzo del año 2014 con el fin de verificar si existe o no impacto fiscal en el sistema pensional, elemento cuyo análisis se contempla dentro de la definición de esta regla considerando que (i) el pasivo pensional a nivel nacional es considerable, pues representa aproximadamente el 5% del PIB¹⁵⁹ y, (ii) que en definitiva se estaría permitiendo una doble cobertura del sistema pensional.

3. Intereses moratorios del artículo 141 de la Ley 100 de 1993

Debido al nivel de litigiosidad del Régimen de Prima Media, Colpensiones reconoce los intereses moratorios previstos en el Artículo 141 de la Ley 100 de 1993, con cargo a los fondos de Invalidez, Vejez y Muerte, bajo los siguientes argumentos:

- El Artículo 9 de la Ley 100 de 1993, dispone: *“Destinación de los recursos. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la seguridad social para fines diferentes a ella”*, por tanto, teniendo en cuenta que los intereses e indexaciones son accesorios a una prestación de carácter pensional, en virtud del principio general de derecho, según el cual *“Lo accesorio sigue la suerte de lo principal”*, se concluye que su pago, igual que el de la pensión, sí cumple con los fines de la seguridad social, bajo el entendido que integran un solo concepto.
- El artículo 141 de la Ley 100 de 1993:

¹⁵⁷ Se anexa oficio Ministerio de Hacienda y Crédito Público del 8 de agosto de 2014 (7 folios).

¹⁵⁸ Ver por ejemplo Sentencia con Radicación No 33558 de 2009 que no reconoce la compatibilidad frente a otra con radicación 40560 de 2013 que sí la permite.

¹⁵⁹ Boletín de Seguridad Social (2014). Ministerio de Hacienda y Crédito Público, página 17.

- *“ARTICULO. 141. -Intereses de mora*
- *A partir del 1º de enero de 1994, en caso de mora en el pago de las mesadas pensionales de que trata esta ley, la entidad correspondiente reconocerá y pagará al pensionado, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento en que se efectúe el pago.”*
- De ésta manera, el artículo transcrito se encuentra contenido en la Ley 100 de 1993, mediante el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, por lo tanto, se considera que al contemplar el pago de intereses moratorios se concluye que estos forman parte de la seguridad social.
- Los intereses moratorios tienen carácter punitivo y resarcitorio, sancionan el incumplimiento y tienen función compensatoria del daño causado, sin embargo, frente a la responsabilidad subjetiva de la entidad se subsana bajo la declaratoria del estado de cosas inconstitucional por parte de la H. Corte Constitucional, lo cual permite concluir que el reconocimiento de estos intereses se realiza en el marco del cumplimiento de sentencias judiciales.
- En consecuencia, los intereses en el entendido de Colpensiones, si corresponden a prestaciones de la Seguridad Social Integral, razón por la cual, el pago de éstos conceptos con cargo a los fondos IVM responde a una destinación propia de al labor misional de Colpensiones y, en este orden de ideas, no se adecua a los supuestos de hecho previstos en los tipos penales de peculado por aplicación oficial diferente¹⁶⁰ ni peculado culposo frente a recursos de la seguridad social¹⁶¹.

Finalmente, es importante informar que estos argumentos fueron expuestos frente a observaciones de auditoría fiscal realizada por la comisión de la Contraloría General de la República en el año 2014, por las cuales, se generaron hallazgos con incidencia fiscal, disciplinaria y penal, sin embargo, considerando los argumentos de Colpensiones expuestos anteriormente, estos hallazgos fueron eliminados, salvo el de la incidencia disciplinaria.

4. Incrementos pensionales

Debe considerarse que la litigiosidad que genera la negación administrativa de incrementos pensionales es la que representa el mayor ítem y, por consiguiente, el desgaste judicial y el valor de condenas e intereses moratorios que este hecho genera es altamente significativo.

Por esta razón, Colpensiones ha planteado dos iniciativas paralelas con el fin de que esta situación, que afecta la viabilidad financiera del sistema no continúe:

¹⁶⁰ La Ley 599 de 2000. Artículo 23. Peculado por aplicación oficial diferente frente a recursos de la seguridad social. La pena prevista en el artículo 399 se agravará de una tercera parte a la mitad, cuando se dé una aplicación oficial diferente a recursos destinados a la seguridad social integral.

¹⁶¹ La Ley 599 de 2000. Artículo 24. Peculado culposo frente a recursos de la seguridad social integral. Las penas previstas en el artículo 400 de la Ley 599 de 2000 se agravarán de una tercera parte a la mitad, cuando se dé una aplicación oficial diferente a recursos destinados a la seguridad social integral.

- Interponer acciones judiciales de tutela por vía de hecho, bajo la línea argumental principal de violación del Acto Legislativo 01 de 2005, en cuanto que los incrementos pensionales previsto en los artículo 21 y 22 del Decreto 758 de 1990 no hacen parte del régimen de transición consagrado en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993, para lo cual, se solicitará el apoyo de la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo.
- Se está estudiando en Comité de Conciliación la viabilidad de proceder a su reconocimiento administrativo, con el fin de mitigar el riesgo patrimonial de condenas judiciales por intereses moratorios. Sin embargo, uno de los elementos que complejizan la adopción de esta decisión consiste en que se requiere modificar la plataforma tecnológica de decisión pensional para ajustar el criterio de decisión administrativa, lo cual genera un impacto considerable en la operación de la entidad.

Anexo II. Litigiosidad procesos judiciales ISS – Colpensiones (Comparativo pretensiones más reiterativas)

La falta de unificación jurisprudencial hace del Régimen de Prima Media un sistema obligatoriamente litigioso, este hecho es posible corroborarlo con el análisis de cifras de litigio sobre puntos importantes entre las bases de datos de litigio del ISS y de Colpensiones:

a) Litigiosidad ISS

El universo total reportado por el ISS de procesos judiciales con pretensión identificada asciende a un total de 58.091 procesos judiciales activos con corte al año 2012¹⁶², de los cuales es posible evidenciar que 47.750 corresponde a pretensiones de pensión de vejez, 1.909 a pensión de invalidez, 7.662 a pensiones de sobrevivientes y 770 que corresponden a pretensiones varias por ej. Procesos judiciales que pretenden devolución de aportes pensionales.

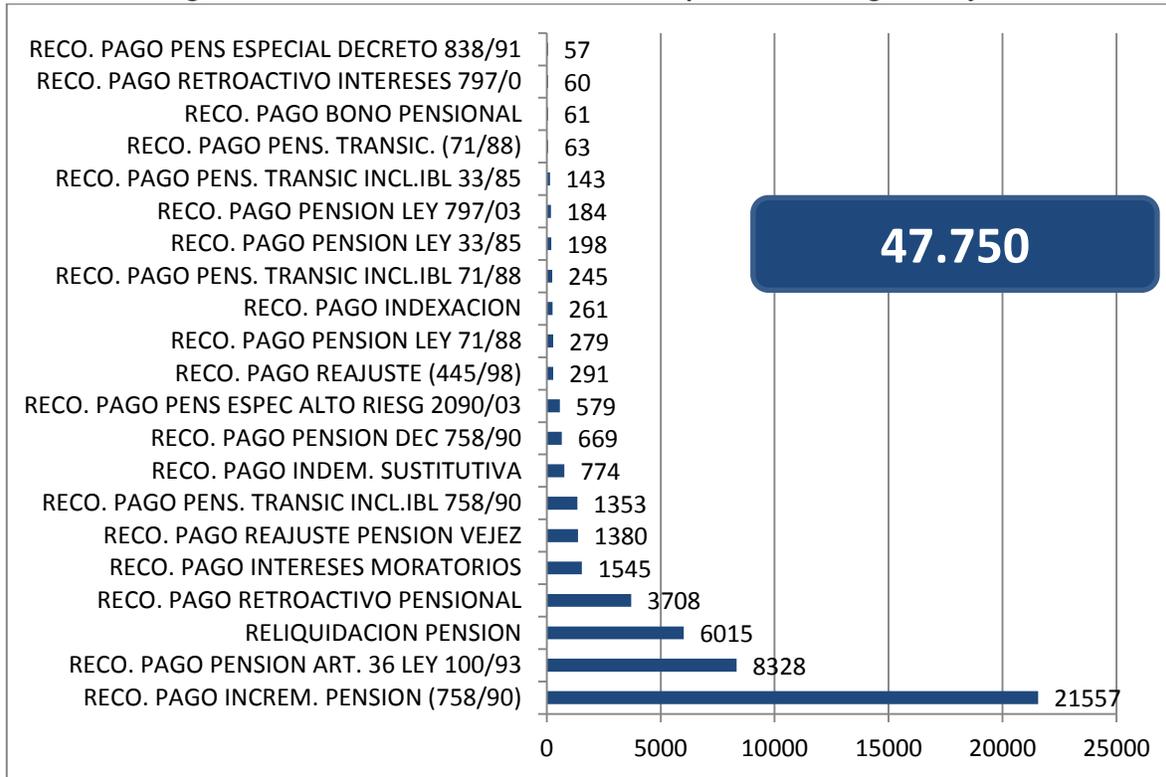
En consecuencia, con el fin de verificar el estado de litigiosidad reportado por el ISS en el proceso de entrega del año 2012, frente a la aplicación del precedente judicial, es posible afirmar que las pretensiones que incrementan o potencializan la litigiosidad del sistema corresponden, esencialmente, a criterios jurídicos sobre los cuales no existe unificación jurisprudencial en las Altas Cortes.

En el Gráfico 1, se muestra un universo de 47.750 procesos judiciales reportados por el ISS con pretensión pensional asociada al riesgo de vejez, de los cuales 21.557 procesos corresponden a la pretensión de incrementos pensionales (Decreto 758 de 1990), 8.328 están relacionados con la aplicación de los parámetros establecidos en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 (régimen de transición), 6.015 a la reliquidación de la pensión de vejez, 3.708 con pretensión de giro de retroactivo pensional y, en general, pretensiones que van desde el reconocimiento pensional de regímenes especiales, hasta intereses moratorios, indexación de la primera mesada pensional y pensiones de empresas de metales preciosos.

En este orden de ideas, las pretensiones asociadas a pensión vejez con regímenes pensionales especiales (Decreto 758 de 1990, incrementos pensionales, régimen de transición, reliquidación de pensión vejez) se relacionan directamente con la aplicación del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, es decir, el régimen de transición, que suma un total de 40.230 que equivale a un 84.25%, lo cual señala que la falta de unificación de los criterios jurisprudenciales asociados a esta pretensión pensional se configura en un elemento definitivo que incrementa el riesgo de litigiosidad en el Régimen de Prima Media.

¹⁶² El ISS no reportó fecha de corte exacta, razón por la cual, no es posible establecer este dato.

Gráfico 1. Litigiosidad ISS – Procesos Judiciales ISS con pretensión riesgo de vejez – Año 2012*



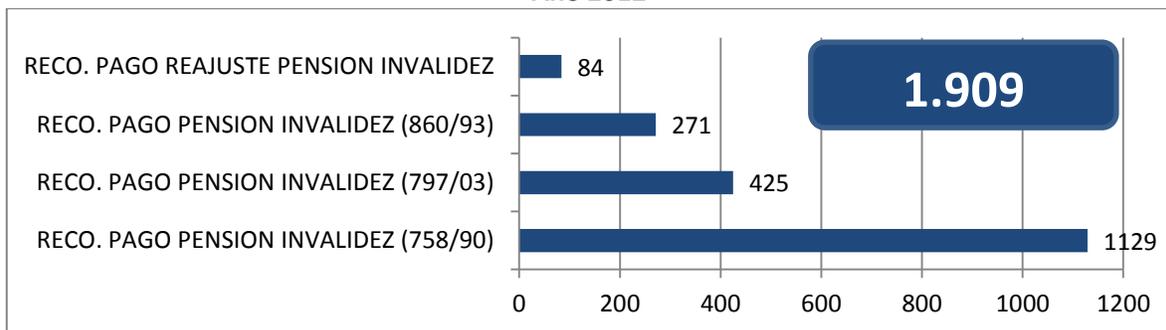
*No es posible determinar la fecha de corte exacta debido a que no fue informada por el ISS en el proceso de entrega.

El Gráfico 2, muestra un universo de 1.909 procesos judiciales del ISS con pretensión pensional asociada al riesgo de invalidez, de los cuales 1.129 procesos corresponden al reconocimiento de pensión de invalidez con base en lo preceptuado por el Decreto 758 de 1990, 425 al reconocimiento de pensión invalidez de acuerdo con lo señalado por la Ley 797 de 2003, 271 al reconocimiento de pensión de invalidez bajo los lineamientos de la Ley 860 de 2003, y finalmente, 84 están relacionados con solicitudes de reajuste o reliquidación de la pensión de invalidez reconocida con base en cualquiera de las normas atrás enunciadas.

En este punto es importante señalar que, pese a la existencia de variaciones jurisprudenciales que se han sucedido en el tiempo frente a pensión de invalidez, este universo representa un porcentaje bajo si se lo compara con la totalidad de los procesos judiciales reportados por el ISS, pues equivale a un 3.3%, lo que demuestra que la unificación jurisprudencial se configura en un determinante de la litigiosidad pensional.

VERIFICADO POR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE COLPENSIONES

Gráfico 2. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensión riesgo de invalidez Año 2012*

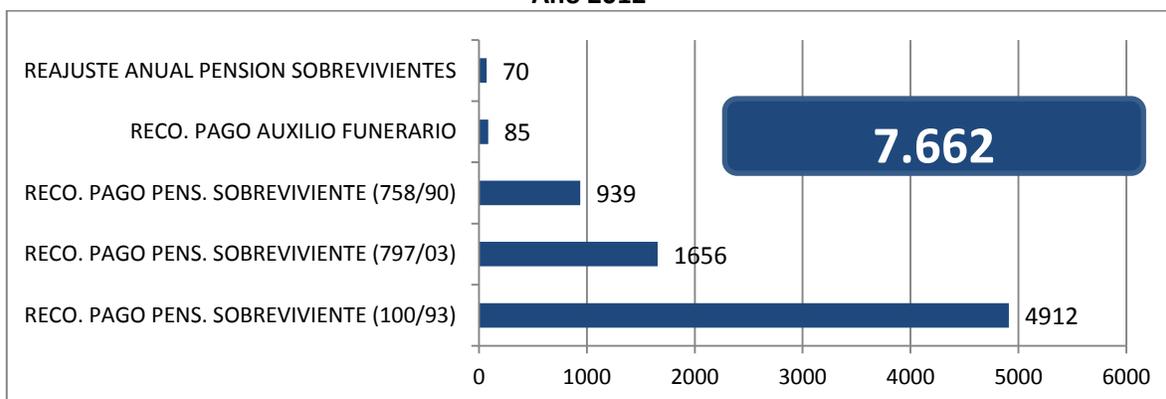


*No es posible determinar la fecha de corte exacta debido a que no fue informada por el ISS en el proceso de entrega.

El Gráfico 3, muestra el índice de litigiosidad del riesgo de sobrevivientes reportado por el ISS, arrojando una cifra de 7.662 procesos judiciales, de los cuales 4.912 procesos corresponden al reconocimiento de la prestación de acuerdo con lo preceptuado por la Ley 100 de 1993, 1.656 procesos relacionados con el reconocimiento de la prestación con base en lo señalado en la Ley 797 de 2003, 939 procesos relativos al reconocimiento de la prestación según lo señalado por el Decreto 758 de 1990, 85 procesos que versan sobre reconocimiento y pago de auxilio funerario por fallecimiento del afiliado o pensionado y finalmente, 70 procesos judiciales se iniciaron para lograr el reajuste o reliquidación de la pensión de sobrevivientes reconocida con cualquiera de las normas enunciadas anteriormente.

El universo de procesos judiciales con pretensión de pensión de sobrevivientes representa el 13.2% del total de procesos reportados por el ISS, considerando además que existen elementos fácticos por ejemplo la determinación de la convivencia entre causante y compañera (s) permanentes y cónyuge que incrementan el litigio por razones no de derecho sino probatorias.

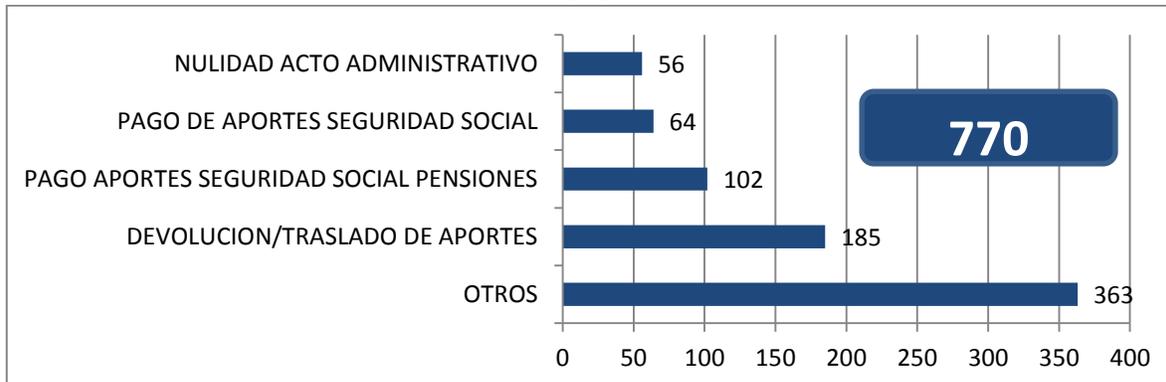
Gráfico 3. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensión riesgo de sobrevivientes Año 2012*



*No es posible determinar la fecha de corte exacta debido a que no fue informada por el ISS en el proceso de entrega.

Finalmente, en el Gráfico 4, se reflejan un total de 770 procesos relacionados con pretensiones varias que no necesariamente corresponden a los riesgos de vejez, invalidez o sobrevivientes como sucede con la totalidad de los 363 procesos judiciales reportados con la pretensión “otros”, o los 56 que versan sobre la nulidad del acto administrativo, 185 que corresponden a la solicitud de devolución de aportes, y los que están relacionados con pago de aportes, que se pueden totalizar en 166 procesos judiciales.

Gráfico 4. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensiones varias Año 2012*



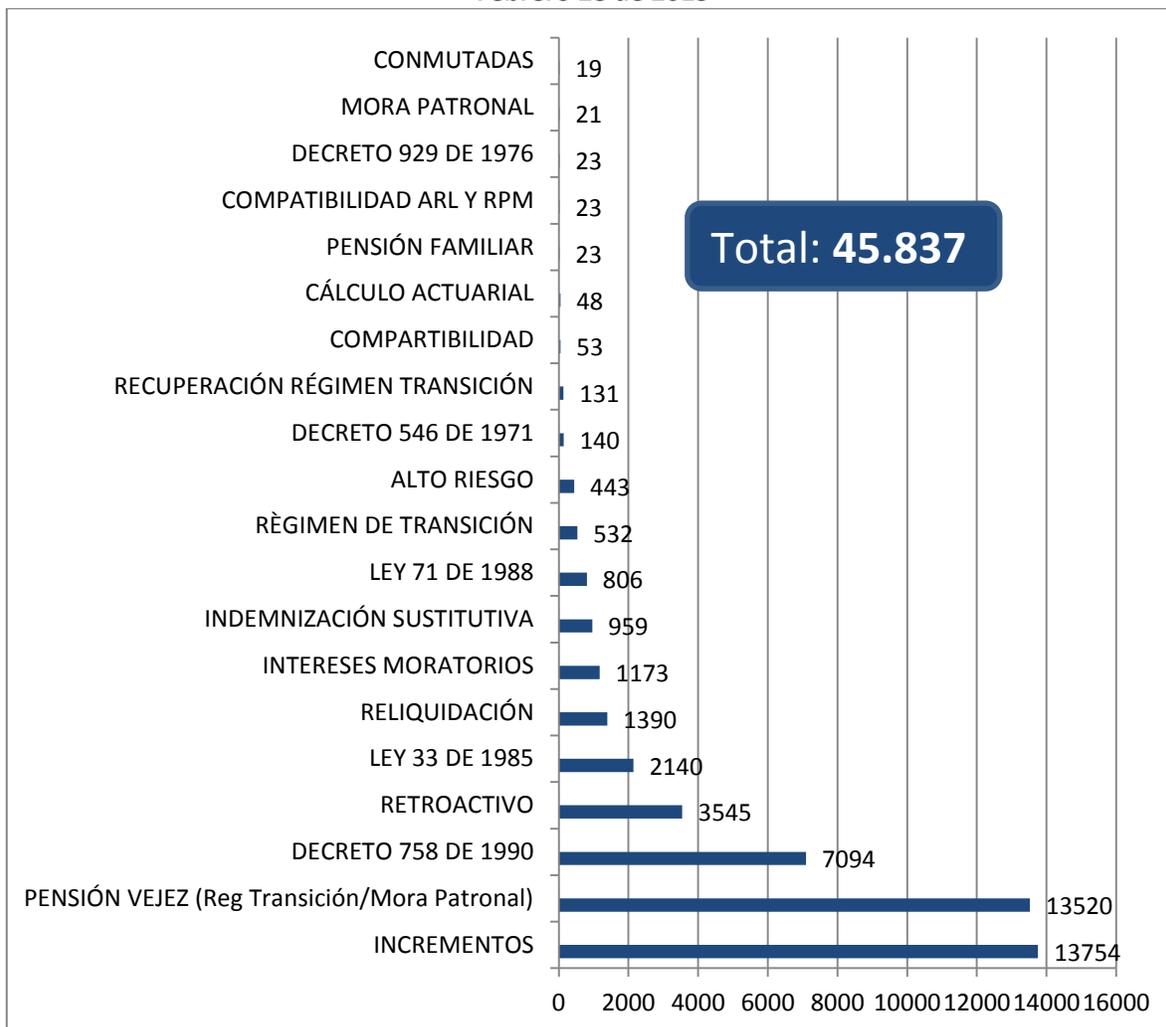
*No es posible determinar la fecha de corte exacta debido a que no fue informada por el ISS en el proceso de entrega.

b) Litigiosidad Colpensiones

Ahora bien, una vez analizadas las pretensiones de 57.795 procesos judiciales activos con pretensión identificada con corte a 28 de febrero de 2015, es posible evidenciar que 45.837 corresponde a pretensiones de pensión de vejez, es decir, el 79.30% del total de procesos judiciales reportados por Colpensiones, 859 a pensión de invalidez, es decir, 1.48% del total de procesos Colpensiones y 4.897 a pensiones de sobrevivientes que equivalen a 8.47% del universo total.

El Gráfico 5 muestra un universo de 45.837 proceso judiciales con pretensión pensional asociada al riesgo de vejez, de los cuales 13.754 procesos corresponden a litigiosidad del incrementos pensionales (Decreto 758 de 1990); 13.520 al reconocimiento de pensión vejez, que implican pretensiones compuestas por otras subsidiarias como mora patronal o régimen de transición; 7.094 al reconocimiento de pensión vía Decreto 758 de 1990; 3.545 con pretensión de giro de retroactivo pensional y, en general, pretensiones que van desde el reconocimiento pensional de regímenes especiales, hasta mora patronal y pensiones de alto riesgo.

**Gráfico 5. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensión riesgo de vejez
Febrero 28 de 2015**



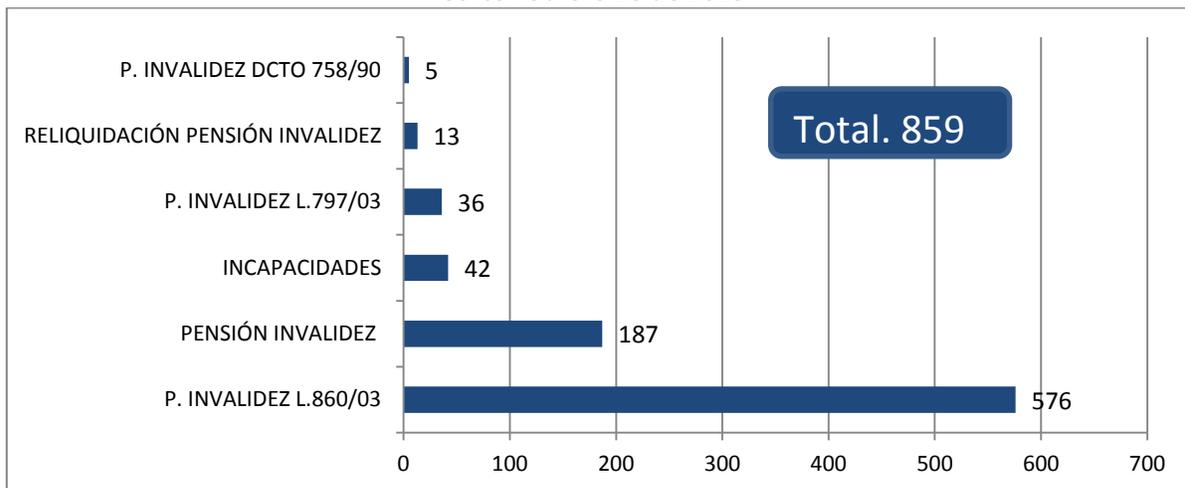
En este orden de ideas, es posible evidenciar que, si se tiene en cuenta que la cantidad de procesos judiciales más altos relativos a pensión vejez (Régimen de transición/mora patronal) y régimen de transición de Colpensiones suman 40.074, es decir, un 87.43%, incluyendo incrementos pensionales, y que los reportados por el ISS para el año 2.012 suman 40.230, es decir, un 84.25%, es posible concluir que:

- iv. La litigiosidad en materia de pensión de vejez se genera por la falta de unificación, por parte de las tres Altas Cortes, en materia de régimen de transición previsto en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993.
- v. Debido a la terminación del régimen de transición, prevista por el Acto Legislativo 01 de 2005, su petición y discusión por parte de los ciudadanos se incrementa de manera importante.

De otro lado, los datos relativos al riesgo de invalidez arrojan un total de 859 procesos judiciales, que equivale a un 1% del total de procesos judiciales bajo responsabilidad de Colpensiones, cifra inferior a la reportada por el ISS, que equivale a un 3,3% de su universo con un total de 1.909.

Estas cifras permiten concluir que en materia de pensión de invalidez el nivel de litigiosidad no es tan alto y en principio, se ha disminuido, debido a que en materia de aplicación de aspectos fundamentales como por ejemplo la aplicación del principio de condición más beneficiosa y fidelidad el precedente judicial de la Corte Suprema de Justicia ha guardado un criterio sostenido.

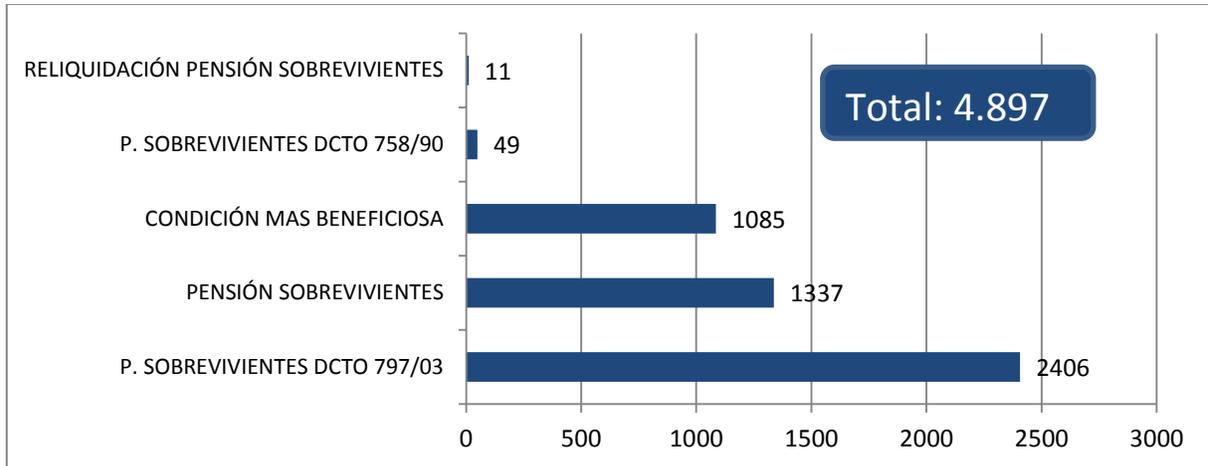
Gráfico 6. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensión riesgo de invalidez Corte Febrero 28 de 2015



Finalmente, el Gráfico 7 muestra el nivel de litigiosidad del riesgo de sobrevivientes en Colpensiones, arrojando una cifra de 4.897, frente a un total de 7.662 reportadas por el ISS. Este nivel de litigiosidad, a diferencia del que se observa en los procesos relacionados con pensión vejez, se explica por la circunstancia de la discusión probatoria de convivencia entre beneficiarios y la acreditación de personas que pretendan ser incluidos en la lista de beneficiarios, por ejemplo corresponde a la justicia ordinaria la definición del derecho cuando existe convivencia simultánea entre compañeras.

Gráfico 7. Litigiosidad Colpensiones – Procesos Judiciales con pretensión riesgo de sobrevivientes

Corte Febrero 28 de 2015



c) Conclusiones

- I. El alto índice de litigiosidad de la Administradora Colombiana de Pensiones en materia de pensión de vejez se genera por la falta de unificación, por parte de las tres Altas Cortes, en materia de régimen de transición previsto en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y como consecuencia de la terminación del mismo, conforme lo ordenado por el Acto Legislativo 01 de 2005.
- II. El impacto de la Sentencia C-258 de 2013 emitida por la H. Corte Constitucional, conllevó a que a nivel sectorial se asumiera la interpretación realizada en dicha sentencia del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, interpretación que se asumió no sólo desde la Comisión Intersectorial del Régimen de Prima Media sino desde el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- III. El seguimiento y control al precedente judicial por parte de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, se constituye en política prioritaria, lo cual ha redundado en su adopción para la fijación de las reglas del negocio a través de las diversas Circulares Internas y conceptos jurídicos emitidos al interior de la entidad.
- IV. La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones es la única entidad de previsión social que ha acatado los precedentes judiciales más significativos en materia pensional, tales como mora patronal, reconocimiento de las pensiones de sobrevivientes por desaparición forzada, de invalidez como consecuencia de enfermedades degenerativas, progresivas o congénita y el relacionado con la recuperación del régimen de transición por traslado al régimen de ahorro individual con solidaridad.

- V. Existen temáticas de gran importancia que no presentan unificación jurisprudencial por parte de las Altas Cortes y, por tal razón, generan dinámicas que incentivan la litigiosidad e impiden la armonización de las reglas del negocio para todos los afiliados, como sucede con la forma de obtención del ingreso base de liquidación para los beneficiarios del régimen de transición (Artículo 36 de la Ley 100 de 1993).
- VI. Frente a la litigiosidad relacionada con el régimen de transición y su falta de unificación jurisprudencial, es posible evidenciar que en Colpensiones suman 40.074, es decir, un 87.43% del total de procesos judiciales con pretensión de pensión de vejez, incluyendo incrementos pensionales, y que los reportados por el ISS para el año 2.012 suman 40.230, es decir, un 84.25%, del total de los procesos reportados por este riesgo, lo cual significa que el comportamiento litigioso en este aspecto se constituye en una tendencia constante.

Anexo III. Precedente judicial aplicado en Colpensiones

Una vez revisados los criterios jurídicos a la luz del precedente judicial de las Altas Cortes, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones ha llevado a cabo la unificación de las reglas básicas de reconocimiento en relación con los siguientes temas objeto de litigio para la administración del régimen de prima media, así:

a. Recuperación régimen de transición

La Corte Constitucional, con el fin de resolver el problema jurídico planteado por las personas que estando afiliadas al régimen de prima media con prestación definida o que a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993, estaban laborando y/o cotizando con entidades de previsión social y se trasladaron o escogieron el régimen de ahorro individual con solidaridad y desean regresar al primero, estableció las reglas que debían acreditar todas las personas para:

- Regresar al régimen de prima media con prestación definida, y,
- Recuperar el régimen de transición

En virtud de lo anterior, ha expedido 5 sentencias que reglamentan el tema de recuperación, las cuales son:

- C – 789 de 2002
- C – 1024 de 2004
- SU – 062 de 2010
- SU – 130 de 2013
- SU – 856 de 2013

Colpensiones, con el fin de dar expreso cumplimiento a las reglas impartidas por la Corte Constitucional, así como a la Ley 797 de 2003, los Decretos 3800 de 2003 y 3995 de 2008 y la Circular 06 de 2011 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, expidió la Circular Interna 08 de 30 de abril de 2014, en la que trazó una línea de tiempo para determinar reglas y condiciones a acreditar por cualquier persona que regrese al régimen de prima media, también recupere el régimen de transición, a saber:

1. En la Sentencia C 789¹⁶³ de 24 de septiembre de 2002, la Corte declaró parcialmente exequible los artículos 4º y 5º del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, bajo el entendido que no aplicaban

¹⁶³ “PRIMERO.- Declarar EXEQUIBLES los incisos 4º y 5º, del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, siempre y cuando se entienda que estas disposiciones no se aplican a quienes habían cumplido quince (15) años o más de servicios cotizados, al momento de entrar en vigencia el sistema de seguridad social en pensiones de la Ley 100 de 1993, conforme a lo establecido en la parte motiva de esta sentencia. Con todo, el monto de la pensión se calculará conforme al sistema en el que se encuentre la persona.

SEGUNDO.- Declarar así mismo EXEQUIBLE el inciso 5º del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, en el entendido que el régimen de transición se aplica a quienes, estando en el régimen de prima media con prestación definida, se trasladaron al régimen de ahorro individual con solidaridad, habiendo cumplido el requisito de quince (15) años o más de servicios cotizados al momento de entrar en vigencia el sistema de seguridad social en pensiones, y decidan regresar al régimen de prima media con prestación definida, siempre y cuando: a) trasladen a éste todo el ahorro que efectuaron al régimen

para las personas que al 1 de abril de 1994 tuvieran 15 años o más de servicios cotizados y cumplieran con dos requisitos: a) Trasladaran todo el ahorro que efectuaron al régimen de ahorro individual con solidaridad al de Prima Media y b) Que dicho ahorro no fuera inferior al monto del aporte legal correspondiente, en caso que hubieren permanecido en el Régimen de Prima Media.

Por lo tanto, las personas que se trasladaron entre la fecha en que empezó a regir la Ley 100 de 1993, dependiendo de la clase de trabajador de que se trate y el 23 de septiembre de 2002 (un día antes de la fecha de la sentencia C – 789 de 2002) por principio de favorabilidad, se debe:

- Acreditar ser beneficiario del régimen de transición en cumplimiento del requisito de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.
 - Exigir cálculo de rentabilidad.
2. El artículo 2^o¹⁶⁴ de la Ley 797 de 2003 amplió los tiempos de permanencia para el traslado de régimen a 5 años, adicionalmente introdujo una restricción de traslado de régimen a las personas que les faltara menos de 10 años para pensionarse y finalmente otorgó un año de gracia para recuperación del régimen de transición, la cual estuvo vigente entre el 29 de enero de 2003 y el 28 de enero de 2004.

Así las cosas, las personas que se trasladaron entre el 24 de septiembre de 2002 y el 28 de enero de 2003 (un día antes de la entrada en vigencia de la Ley 797 de 2003), teniendo como fundamento los parámetros fijados en la sentencia C - 789 de 2002 en la cual se exigía que para recuperar el régimen de transición era necesario que existiera paridad en el aporte entre los dos regímenes que para ese momento eran equivalentes y, que por principio de favorabilidad:

- No resulta procedente exigir cálculo de rentabilidad, para recuperar el régimen de transición.
- Se debe acreditar ser beneficiario del régimen de transición en cumplimiento del requisito de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

de ahorro individual con solidaridad; y b) dicho ahorro no sea inferior al monto del aporte legal correspondiente, en caso que hubieren permanecido en el régimen de prima media. En tal caso, el tiempo trabajado les será computado en el régimen de prima media.”

¹⁶⁴ Artículo 2°. *Se modifican los literales a), e), i), del artículo 13 de la Ley 100 de 1993 y se adiciona dicho artículo con los literales l), m), n), o) y p), todos los cuales quedarán así:*

Artículo 13. Características del Sistema General de Pensiones.

a) La afiliación es obligatoria para todos los trabajadores dependientes e independientes;

e) Los afiliados al Sistema General de Pensiones podrán escoger el régimen de pensiones que prefieran. Una vez efectuada la selección inicial, estos sólo podrán trasladarse de régimen por una sola vez cada cinco (5) años, contados a partir de la selección inicial. Después de un (1) año de la vigencia de la presente ley, el afiliado no podrá trasladarse de régimen cuando le faltaren diez (10) años o menos para cumplir la edad para tener derecho a la pensión de vejez;

Ahora bien, las personas que se trasladaron entre el 29 de enero de 2003 y el 28 de enero de 2004, periodo que corresponde al periodo de gracia que dio la Ley 797 de 2003 para la recuperación del régimen de transición:

- No deben pagar cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición.
 - Pueden acreditar ser beneficiarios del régimen de transición con el cumplimiento del requisito de la edad o de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.
3. La sentencia C – 1024¹⁶⁵ del 24 de Octubre de 2004, la Corte declaró exequible el artículo 2º de la Ley 797 de 2003, bajo el entendido que los beneficiarios del régimen de transición se podían trasladar de régimen aun si les faltaren menos de 10 años para cumplir la edad de pensión de vejez, es decir, esta sentencia permitió la movilidad entre regímenes.

De tal suerte que, las personas que se trasladaron entre el 29 de enero de 2004 y el 19 de octubre de 2004 (periodo comprendido entre el Decreto 3800 de 2003¹⁶⁶ y antes de la expedición de la sentencia C – 1024 de 2004), requieren:

- Cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición.
- Acreditar ser beneficiario del régimen de transición en cumplimiento del requisito de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

De otra parte, las personas que se trasladaron acogiéndose a la sentencia C – 1024 del 20 de Octubre de 2004, que comprende el periodo entre el 20 de Octubre de 2004 y el 02 de febrero de 2010 (día anterior a la fecha de la sentencia SU – 062 de 2010):

- No requieren del cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición, debido a que el cálculo de rentabilidad era una exigencia previa para perfeccionar el traslado.
- Deben acreditar ser beneficiarios del régimen de transición en cumplimiento del requisito de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

¹⁶⁵ Primero. Declarar EXEQUIBLE el artículo 2º de la Ley 797 de 2003, que modificó el artículo 13 de la Ley 100 de 1993, en el siguiente aparte previsto en el literal e), a saber: “Después de un (1) año de la vigencia de la presente ley, el afiliado no podrá trasladarse de régimen cuando le faltaren diez (10) años o menos para cumplir la edad para tener derecho a la pensión de vejez; (...)", exclusivamente por el cargo analizado en esta oportunidad y bajo el entendido que las personas que reúnen las condiciones del régimen de transición previsto en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y que habiéndose trasladado al régimen de ahorro individual con solidaridad, no se hayan regresado al régimen de prima media con prestación definida, pueden regresar a éste -en cualquier tiempo-, conforme a los términos señalados en la sentencia C-789 de 2002.

¹⁶⁶ El Consejo de Estado lo suspendió provisionalmente el 5 de marzo de dos mil nueve (2009) con radicación número 1975 de 2008, y posteriormente lo declaró nulo el 6 de abril de 2011 por medio de la sentencia proferida por la Sección Segunda dentro del expediente con radicado No. 1095-2007.

4. En los artículos 7¹⁶⁷ y 12¹⁶⁸ del Decreto 3995 de 2008, se fijaron los parámetros para que los afiliados que se hubieren trasladado de régimen pudieran recuperarlo, con base en las sentencias C – 789 de 2002 y C – 1024 de 2004.

Así las cosas, las personas que en aplicación del Decreto 3995 de 2008, regresaron al Régimen de Prima Media por traslado aparente y población contraria¹⁶⁹ por no haber efectuado ningún aporte al Régimen de Ahorro Individual:

- No requieren del cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición.
- Pueden acreditar ser beneficiarios del régimen de transición con el cumplimiento del requisito de la edad o de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 del Decreto 3800 de 2003 y 2, 4, 5 y 10 del Decreto 3995 de 2008, las personas a quienes se les hubiere definido el traslado de régimen, mediante comité de múltiple vinculación (el cual se lleva a cabo entre Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones y las Administradoras de Fondos de Pensiones):

- No requieren del cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición.

¹⁶⁷ Dcto.3998/03. Artículo 7. *Traslado de recursos. El traslado de recursos pensionales entre regímenes, incluyendo los contemplados en este decreto, así como de la historia laboral en estos casos, deberá realizarse en los términos señalados a continuación y en el artículo siguiente:*

Cuando se trate de una administradora del RAIS, deberá trasladar el saldo en unidades de los aportes efectuados a nombre del trabajador, destinados a la respectiva cuenta individual y al fondo de garantía de pensión mínima del RAIS, multiplicado por el valor de la unidad vigente para las operaciones del día en que se efectúe el traslado.

Para todos los efectos de traslado de cotizaciones se deberá incluir el porcentaje correspondiente al Fondo de Garantía de Pensión Mínima del RAIS.

Tratándose del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, RPM, la devolución se efectuará por el valor equivalente a las cotizaciones para financiar la pensión de vejez, que se hubieren efectuado actualizadas con la rentabilidad acumulada durante el respectivo período de las reservas para pensión de vejez del ISS, o en su defecto la informada por la Superintendencia Financiera para los períodos respectivos.

Parágrafo. Con ocasión de la definición de la múltiple vinculación de sus afiliados y la determinación de las sumas a trasladar, las entidades administradoras del Sistema General de Pensiones quedan facultadas para compensar, total o parcialmente, los saldos respectivos.

Lo anterior sin perjuicio de la facultad que tiene la Superintendencia Financiera de precisar otros aspectos referentes a la materia.

¹⁶⁸ Dcto.3995/08. Artículo 12. *Traslado de personas con menos de 10 años para cumplir la edad para tener derecho a pensión. Las personas vinculadas al RAIS a las que les falten menos de 10 años para cumplir la edad para la pensión de vejez del Régimen de Prima Media, podrán trasladarse a este únicamente si teniendo en cuenta lo establecido por las Sentencias C-789 de 2002 y la C-1024 de 2004, recuperan el régimen de transición. La AFP a la cual se encuentre vinculado el afiliado que presente la solicitud de traslado, deberá remitir toda la información necesaria para que el ISS realice el cálculo respectivo conforme a lo señalado en el artículo 7° del presente decreto. Una vez recibida la información contará con 20 días hábiles para manifestar si es viable el traslado.*

¹⁶⁹ Traslado aparente: Esta población es aquella que no realizó ninguna cotización en el RAIS, en consecuencia, su afiliación fue anulada y, finalmente, devuelta al RPM. Población contraria: Se trata de traslados que no cumplieron con la formalidad del proceso, es decir, que la solicitud de traslado de régimen no se perfeccionó. Esta población tiene la misma característica del traslado aparente.

- Pueden acreditar ser beneficiarios del régimen de transición con el cumplimiento del requisito de la edad o de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

Lo anterior, debido a que en estos casos la afiliación se considera nula, es decir, que se trata como si nunca se hubiera traslado, dicha información se puede validar con el certificado de afiliación que se encuentra en el aplicativo de historia laboral.

Finalmente, las personas que tienen derecho a una pensión compartida, partiendo del presupuesto jurídico de que no podían trasladarse de régimen según el artículo 5 del Decreto 3995 de 2008, no requieren del cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición, debido a que la norma dispone que estas personas no se podían trasladar al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y por lo tanto, no pierden el régimen de transición.

5. En virtud de la sentencia de unificación SU – 062¹⁷⁰ del 3 de febrero de 2010, la Corte Constitucional unificó los criterios para la recuperación del régimen de transición, así: i) Tener 15 años cotizados al 1 de abril de 1994, ii) Trasladar la totalidad de los aportes del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad al de Prima Media con Prestación Definida y iii) Que el ahorro hecho en el Régimen de Ahorro Individual no sea inferior al monto total del aporte legal correspondiente en caso que hubieren permanecido en el régimen de prima media.

Las anteriores condiciones jurídicas para la recuperación del régimen de transición fueron reiteradas a través de las Sentencias de Unificación 130 y 856 de 2013, concluyendo que: *“Bajo ese contexto, y con el propósito de aclarar y unificar la jurisprudencia Constitucional en torno a este asunto, la Sala Plena de la Corte Constitucional concluye que únicamente los afiliados con quince (15) años o más de servicios cotizados a 1° de abril de 1994, fecha en la cual entró en vigencia el SGP, pueden trasladarse “en cualquier tiempo” del régimen de ahorro individual con solidaridad al régimen de prima media con prestación definida, conservando los beneficios del*

¹⁷⁰ Por las anteriores razones, la Sala matiza la aplicación del principio de subsidiariedad en este caso en particular, con el fin de dejar sentada cual es la interpretación que, de conformidad con la Constitución, deben hacer, en adelante, las entidades del sistema de seguridad social en pensiones y los jueces laborales. Y lo hace en virtud del artículo 241 de la Constitución que le confiere a la Corte Constitucional la guarda de la integridad y supremacía de la Constitución, la cual se logra mediante una interpretación constitucional uniforme de las normas legales y reglamentarias por parte de los operadores jurídicos. Por eso es que, lo dicho anteriormente, no se debe entender como un desconocimiento a la regla general de la subsidiariedad de la acción de tutela, ni como el establecimiento de una nueva excepción a la misma. Determinada la procedencia de la tutela en el caso concreto, se dispone la Sala a verificar si el derecho fundamental del peticionario a la seguridad social ha sido vulnerado por el ISS y por ING Pensiones y Cesantías.

²⁷⁻ Según lo expresado con anterioridad, la jurisprudencia constitucional ha determinado, en sede de tutela pero sobre todo de constitucionalidad, que algunas de las personas amparadas por el régimen de transición pueden regresar, en cualquier tiempo, al régimen de prima media cuando previamente hayan elegido el régimen de ahorro individual o se hayan trasladado a él, con el fin de pensionarse de acuerdo a las normas anteriores a la ley 100 de 1993. De acuerdo con las sentencias C-789 de 2002 y C-1024 de 2004, a estas personas no les son aplicables ni las consecuencias ni las limitaciones y prohibiciones de traslado de los artículos 36 (inciso 4 y 5) y 13 (literal e) de la ley 100 de 1993.

Estas personas son las que cumplan los siguientes requisitos:

- Tener, a 1 de abril de 1994, 15 años de servicios cotizados.
- Trasladar al régimen de prima media todo el ahorro que hayan efectuado en el régimen de ahorro individual
- Que el ahorro hecho en el régimen de ahorro individual no sea inferior al monto total del aporte legal correspondiente en caso que hubieren permanecido en el régimen de prima media.

régimen de transición. Para tal efecto, deberán trasladar a él la totalidad del ahorro depositado en la respectiva cuenta individual, el cual no podrá ser inferior al monto total del aporte legal correspondiente en caso de que hubieren permanecido en el régimen de prima media. De no ser posible tal equivalencia, conforme quedó definido en la Sentencia C-062 de 2010, el afiliado tiene la opción de aportar el dinero que haga falta para completar dicha exigencia, lo cual debe hacer dentro de un plazo razonable.”¹⁷¹

Por lo tanto, las personas que se trasladaron acogiéndose a las Sentencias SU – 062 de 2010, SU – 130 y SU – 856 de 2013 (a partir de 03 de febrero de 2010 a la fecha):

- Si requieren del cálculo de rentabilidad, para recuperar el régimen de transición.
- Deben acreditar ser beneficiarios del régimen de transición en cumplimiento del requisito de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

6. Las personas que han sido víctimas de falsificación de un formulario de traslado:

- No requieren del cálculo de rentabilidad para recuperar el régimen de transición.
- Pueden acreditar ser beneficiarios del régimen de transición con el cumplimiento del requisito de la edad o de los 15 años de servicios o su equivalente en semanas cotizadas a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

Lo anterior en la medida que en estos casos la afiliación se considera nula, razón por la cual, se entiende como si nunca se hubieran traslado siempre que la falsificación sea acreditada por la autoridad judicial competente.

7. En atención a lo dispuesto por el artículo 3¹⁷² del Decreto 1161 de 1994, los ciudadanos que hubieren diligenciado formulario de traslado del Régimen de Prima Media con Prestación

¹⁷¹ Corte Constitucional. Sentencia SU-130 de 2013. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. Bogotá D.C., trece (13) de marzo de dos mil trece (2013).

¹⁷² Dcto.1161/94. Artículo 3. Traslado de regímenes. “*Se entenderá permitido el retracto del afiliado en todos los casos de selección con el objeto de proteger la libertad de escogencia dentro del Sistema General de Pensiones, de una administradora de cualquiera de los regímenes o de un plan o fondo de pensiones, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual aquel haya manifestado por escrito la correspondiente selección.*

Las personas que con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto hubieren seleccionado expresamente un régimen de pensiones, podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la vigencia de éste. Dicho derecho deberá expresarse por escrito a la administradora o al empleador, según se trate de trabajador dependiente o independiente y dejará sin efectos la selección inicial. Este podrá utilizarse entre otros casos, en los siguientes:

- a) *Aquellas personas afiliados al Instituto de Seguros Sociales, cajas o fondos de pensiones del sector público que no hubieran cotizado en dichas administradoras de prima media al menos ciento cincuenta (150) semanas y no tengan derecho a bono pensional, y*
- b) *Aquellas personas beneficiadas del régimen de transición de que trata el artículo 36 de la ley 100 de 1993 y el decreto 813 de 1994.(resaltado fuera de texto).*

Definida al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y dentro de los 5 días hábiles siguientes a esta selección, hubieran manifestado por escrito ante la Administradora el retracto de esta determinación, se entiende que nunca se han trasladado de Régimen. En esta misma disposición se consideró el caso de las personas que se hubieran trasladado antes de la vigencia del Decreto 1161 de 1994 (entre el 1 de abril y el 2 de junio de 1994), para ellos la norma permitió que radicaran la solicitud de retracto dentro de los 15 días hábiles siguientes al 3 de junio de 1994, aplicándoles los mismos efectos antes señalados. En atención a lo anterior para estos casos NO se requiere del cálculo de rentabilidad ni acreditar 15 años de servicio a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993, para recuperar el régimen de transición, debido a que el traslado se considera inexistente.

b. Aplicación parágrafo 3º del artículo 3º del Decreto 510 de 2003

La Corte Constitucional (precedente constitucional) ha señalado que la administradora de pensiones que corresponda desconoce el derecho fundamental a la seguridad social cuando no tiene en cuenta semanas cotizadas solamente al Sistema General de Pensiones, sin que por los mismos períodos se hubieran realizado las cotizaciones correspondientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, argumentando que se trata de una interpretación errónea del texto del inciso 2º del parágrafo del artículo 3º del Decreto 510 de 2003, toda vez que allí no se señala dicha consecuencia para el trabajador o cotizante, concluyendo que la falta de cotización al sistema general de seguridad social en salud, cuando se hacen pagos para el sistema de pensiones NO tiene como consecuencia directa, que las semanas cotizadas en éste último, no sean válidas, por lo que las mismas deben incluirse dentro del conteo de semanas y la liquidación de la pensión de vejez.¹⁷³

Posteriormente, el Consejo de Estado - Sección Segunda, mediante sentencia 1687-07 del 6 de abril de 2011 declaró la nulidad del inciso 2º del parágrafo del artículo 3º del Decreto 510 de 2003, indicando que dicho inciso, al señalar que en caso de resultar diferente la base de cotización entre un sistema y otro, los aportes que excedan los realizados al Sistema de Seguridad Social en Salud no deben tenerse en cuenta para la liquidación de la pensión, está señalando una restricción no prevista en la Ley que dice reglamentar, excediendo sus facultades constitucionales y legales. Señala la Alta Corporación que si bien, por mandato legal las cotizaciones al sistema de salud deben hacerse sobre la misma base que las realizadas al sistema de pensiones, la Ley no prevé la posibilidad de no tener en cuenta para la liquidación de la pensión, los aportes que excedan a los realizados para el Sistema de Seguridad Social en Salud, ni la posibilidad de que en esos eventos, los aportes excedidos sean devueltos al afiliado.

En virtud de lo anterior y acatando el precedente jurisprudencial del Consejo de Estado, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, estableció las reglas que deben seguirse para resolver las solicitudes pensionales circunscritas en el supuesto de hecho del inciso 2º del

En caso de retracto deberá darse aviso al empleador o a la administradora según sea el caso, con el objeto de que ésta traslade la correspondiente cotización.

Cuando las administradoras efectúen procesos de promoción, deberán informar de manera clara y por escrito a los potenciales afiliados el derecho a retractarse de que trata el presente artículo”.

¹⁷³ Corte Constitucional, sentencias T – 480 de 2012.

parágrafo 3º del Decreto 510 de 2003, a través de la Circular Interna 01 de 01 de octubre de 2012, en los siguientes términos:

1. La solicitud pensional se decide sin importar la fecha de la causación del derecho, se deben tener en cuenta los efectos de la sentencia del Consejo de Estado.
2. Si se solicita el reconocimiento de las prestaciones económicas negadas por no tener en cuentas las cotizaciones mencionadas o se solicita una reliquidación se debe decidir de acuerdo a lo establecido por la sentencia del Consejo de Estado.

c. Condición más beneficiosa en pensiones de invalidez y sobrevivientes

La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, a través de la Circular Interna 01 de 01 de octubre de 2012, estableció los criterios para la aplicación de la condición más beneficiosa en las pensiones de invalidez y sobrevivientes, en los siguientes términos:

1. En aquellos casos en donde el hecho generador de la pensión se cause entre la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993 (01 de abril de 1994) y la fecha de entrada en vigencia de la Ley 797 de 2003 (29 de enero de 2003) y de la Ley 860 de 2003 (26 de diciembre), y que no reúnan el requisito de semanas requeridas señaladas en estos últimos, resulta pertinente estudiar la prestación bajo los parámetros del Decreto 758 de 1990.
2. Con el fin de posibilitar el estudio con el decreto 758 de 1990 deberá el asegurado contar con una densidad mínima de 300 semanas antes del 1 de abril de 1994 conforme la decantada jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia¹⁷⁴ y de la Corte Constitucional¹⁷⁵.
3. Con respecto a las pensiones que se causen con posterioridad a la entrada en vigencia de las Leyes 797 y 860 de 2003 se debe reconocer las pensiones de invalidez y sobrevivientes aplicando la norma vigente a la fecha de la estructuración de la invalidez o de la fecha del fallecimiento del afiliado¹⁷⁶, habida consideración que la Ley 797 de 2003 en pensión de

¹⁷⁴ Corte Suprema de Justicia, Sala Laboral, radicación N° 30528, sentencia de febrero 5 de 2008, M. P. Camilo Tarquino Gallego: “En efecto, las disposiciones que rigen el asunto y que le dan derecho al actor a la pensión de invalidez, en aplicación del principio de la condición más beneficiosa previsto por el artículo 53 de la Constitución Política, son los artículos 5° y 6° del Acuerdo 049 de 1990, aprobado por el Decreto 758 del mismo año. Ello es así, porque la demandante acreditó la disminución de su capacidad laboral en un porcentaje superior al 50 %, y **cotizó más de 300 semanas antes del 1º de abril de 1994**, fecha en que empezó a regir la Ley 100 de 1993.

¹⁷⁵ Corte Constitucional expedientes T-3052755 y T- 3053025.T – 668 del ocho (8) de septiembre de dos mil once (2011) Magistrado Ponente: NILSON PINILLA PINILLA: “La Sala Laboral de la Corte Suprema ha explicado que la seguridad social tiene unas finalidades específicas de cubrimiento de ciertas contingencias, y que el cambio normativo en esa materia no se traduce en el desconocimiento de esos objetivos; por ello, consideró en varios casos con supuestos fácticos semejantes a los del presente, que cuando una persona que sea declarada inválida **haya cotizado por lo menos 300 semanas antes de la entrega en vigencia de la Ley 100 de 1993 (abril 1º de 1994), puede acceder a la pensión de invalidez bajo el régimen del Acuerdo 049 de 1990.**

(...) Frente a lo expuesto, teniendo en cuenta que el actor cotizó 414.99 semanas antes de la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993 y que presenta 63.90% de pérdida de capacidad laboral, ha debido concluirse que ciertamente tiene derecho a la pensión de invalidez reclamada”.

¹⁷⁶ Corte Constitucional en Sentencia C-168 de 1995 Dr. Carlos Gaviria Díaz: “De lo anterior resulta claro que no se trata de invocar indistintamente normas jurídicas pretextando ser más favorables o bien, pretendiendo conferirle efectos

sobrevivientes y la Ley 860 de 2003 en invalidez tienen requisitos menos restrictivos que los que tenía la Ley 100 de 1993, por lo que en virtud del principio de progresividad ya no es procedente acudir a la normatividad anterior para dirimir conflictos normativos para el reconocimiento de este tipo de pensiones. Así pues aplicar la ley 100 de 1993 dentro de los casos señalados constituiría una medida regresiva que aumenta sustancialmente los requisitos para adquirir el derecho¹⁷⁷.

La Corte Suprema de Justicia mediante Sentencia con Radicado No. 38674 de 25 de julio de 2012, dada la nueva composición de la Sala para esa fecha, determinó:

1. La condición más beneficiosa se aplica en aquellos eventos en que el legislador no consagra un régimen de transición.
2. Es pertinente reexaminar el tema, sobre la inaplicabilidad de la condición más beneficiosa para dirimir los conflictos cuando la invalidez ocurre en vigencia del artículo 1° de la Ley 860 de 2003, y el afiliado, al momento de su entrada en vigencia, cumple con el requisito de las 26 semanas de cotización que consagraba el modificado artículo 39 de la citada Ley 100 de 1993
3. No solo tendrá cabida la condición más beneficiosa en el tránsito legislativo entre el Acuerdo 049 de 1990 y la Ley 100 de 1993.
4. Rectifica la Corte toda la posición jurisprudencial señalando que cuando el estado de invalidez se estructura en vigor del artículo 1° de Ley 860 de 2003 y para el momento en que entró a regir este nuevo ordenamiento legal se tenían satisfechos los requisitos de la norma precedente, aclarando que lo expresado también tendría plena aplicación en lo concerniente a la PENSION DE SOBREVIVIENTES y la Ley 797 de 2003, para efectos de ampliar los alcances del mencionado principio legal y constitucional de la condición más beneficiosa a legislaciones posteriores a la Ley 100 de 1993.

En virtud de lo anterior, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, a través del concepto de 14 de diciembre de 2014 (BZ_2015_2404943), acogió el cambio jurisprudencial asumido por la Corte Suprema de Justicia.

retroactivos a una ley posterior para modificar por contera una situación particular consolidada bajo el imperio de una normativa precedente, proposición por demás, prohibida expresamente en la ley¹⁷⁶”.

“En este punto, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia en sentencia de fecha de 15 de octubre de 1992, aseveró: “una cosa es tomar en consideración hechos acaecidos en el pasado para hacerles producir efectos futuros, y otra muy diferente, y que nuestra ley no consagra, es la transformación -ex post facto- de tales hechos por virtud de una ley que no regía al momento en que tuvieron ocurrencia.”¹⁷⁶

¹⁷⁷ Una medida se entiende regresiva, al menos, en los siguientes eventos: (1) cuando recorta o limita el ámbito sustantivo de protección del respectivo derecho; (2) cuando aumentan sustancialmente los requisitos exigidos para acceder al respectivo derecho; (3) cuando disminuye o desvía sensiblemente los recursos públicos destinados a la satisfacción del derecho. En este último caso la medida será regresiva siempre que la disminución en la inversión de recursos se produzca antes de verificado el cumplimiento satisfactorio de la respectiva prestación (por ejemplo, cuando se han satisfecho las necesidades en materia de accesibilidad, calidad y adaptabilidad). Frente a esta última hipótesis, es relevante recordar que tanto la Corte Constitucional como el Comité DESC han considerado de manera expresa, que la reducción o desviación efectiva de recursos destinados a la satisfacción de un derecho social cuando no se han satisfecho los estándares exigidos, vulnera, al menos en principio, la prohibición de regresividad.

d. Régimen Ministerio de Relaciones Exteriores

La Corte Constitucional al analizar la procedencia de la extensión de los criterios de cotización de la planta interna de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores a su planta externa profirió tres fallos de constitucionalidad a través de los cuales declaró la inexecutable total de los artículos 57 del Decreto Ley 10 de 1992 y 65 del Decreto 274 de 2000 y parcial del parágrafo 1º del artículo 7º de la Ley 797 de 2003, bajo los siguientes argumentos:

Sentencia de Constitucionalidad	Argumentos de inexecutableidad
C – 292 de 2001	<p>INEXEQUIBLE ART. 65 DCTO. 274/2000: ...Regula materias propias del régimen prestacional y salarial que, por definición, están excluidas de los ámbitos que son susceptibles de regulación extraordinaria por parte del Gobierno Nacional con base en leyes de facultades. En efecto, cuando se hacen regulaciones específicas relacionadas con el régimen de seguridad social de esos funcionarios, cuando se establecen las condiciones en que debe operar la prestación asistencial en el exterior, cuando se determinan bases de cotización y de liquidación de prestaciones sociales y cuando se determinan promedios para la realización de pagos a funcionarios, el Gobierno Nacional está ejerciendo una facultad que no le fue concedida y que el Congreso no podía delegarle en cuanto se trata de un espacio que está supeditado al despliegue de su propia capacidad legislativa.</p>
C – 173 de 2004	<p>INEXEQUIBLE PARCIALMENTE APARTES DEL PARÁGRAFO 1º. ART. 7 L. 797/2003: En cuanto a la cotización y liquidación de aportes para pensión de quienes hicieron parte del cuerpo diplomático en el exterior, existe una línea jurisprudencial consolidada, en el sentido de sostener que tal liquidación debe hacerse tomando como base el salario realmente devengado por el ex trabajador y nunca un salario inferior, que además es ficticio, pues no corresponde realmente al cargo desempeñado y a las responsabilidades derivadas del mismo. Y la razón es que la pensión es un salario diferido². De ello se sigue la inconstitucionalidad de cualquier norma o disposición que ampare una liquidación de aportes con base en un salario equívocamente denominado equivalente, que en realidad resulta ser menor al recibido por el titular del derecho.</p> <p>Teniendo en cuenta que se trata de un tratamiento claramente discriminatorio es evidente que la forma de cálculo de la pensión de quienes prestaron parte de sus servicios diplomáticos en el extranjero desconoce el derecho a la igualdad en materia pensional tal como está consagrado en la norma parcialmente demandada.</p> <p>Para la Corte, la norma establece un trato distinto entre categorías de funcionarios iguales, los servidores públicos, pues permite que la pensión de los funcionarios de la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores sea calculada de manera distinta a la del resto de servidores públicos. En efecto, mientras que la regla general es que la pensión se calcula con base en el salario efectivamente devengado por el funcionario, en este caso se establece que, para los períodos en que la persona prestó sus servicios en la planta externa, tanto la cotización como el monto de la pensión se calcularán</p>

Sentencia de Constitucionalidad	Argumentos de inexequibilidad
	con base en el salario previsto para los cargos equivalentes en la planta interna.
C – 535 de 2005	INEXEQUIBLE ART. 57 DCTO. L. 10/1992: ...La jurisprudencia de esta Corporación ha sido precisa al señalar que las cotizaciones para pensión deben hacerse tomando en consideración la asignación que corresponde al cargo realmente desempeñado, pues hacerlo a partir de una asignación distinta o supuestamente equivalente resulta discriminatorio. Si se acogiera un criterio distinto al determinado jurisprudencialmente el resultado sería que aquellos trabajadores que han devengado un mayor salario van a recibir prestaciones sociales que en realidad pertenecen a labores de menor asignación, desarrolladas por trabajadores que generalmente cumplen distintas funciones a consecuencia también de su nivel de preparación, quienes además ostentan otras responsabilidades concordantes con su cargo. Es decir, lo recibido no correspondería al empleo, ni a las funciones, ni a las cargas propias del trabajo desempeñado.

En virtud de lo anterior, el Ministerio de Relaciones Exteriores con la declaratoria de inexequibilidad del artículo 65 del Decreto 274 de 2000, dio aplicación ultractiva al artículo 57 del Decreto Ley 10 de 1992 hasta cuando se declaró la inexequibilidad parcial del parágrafo 1º del artículo 7 de la Ley 797 de 2003, momento en el cual ajustó el ingreso base de cotización de los funcionarios que integraban la planta externa del Ministerio a los salarios realmente devengados, incluyendo para el efecto lo pagado en moneda extranjera.

Por su parte el Consejo de Estado, a través de precedente judicial consolidado,¹⁷⁸ ha ordenado la reliquidación de pensiones reconocidas a exfuncionarios de la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores, teniendo en cuenta lo realmente devengado por el servidor mientras se mantuvo en servicio y no con la equivalencia al cargo en la planta interna de la citada entidad aún durante periodos anteriores a la declaratoria de inexequibilidad de los apartes del parágrafo 1º del artículo 7º de la Ley 797 de 2003 (sentencia C-137 de 2004).

En términos generales, este precedente judicial ha sostenido que liquidar la pensión conforme al salario equivalente a un empleado de la planta interna comporta un trato discriminatorio injustificado para los empleados de la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores, pues las cotizaciones de los demás servidores públicos se calculan sobre el salario realmente devengado, situación que evidentemente implica una violación al derecho fundamental a la igualdad contemplado en el artículo 13 de la Constitución Política.

Adicionalmente señaló que si bien la Corte Constitucional no moduló los efectos de la declaratoria de inexequibilidad en ninguno de sus fallos, las disposiciones que permitían la equivalencia de la planta externa con la planta interna del Ministerio de Relaciones Exteriores desde sus inicios han

¹⁷⁸Sentencias de 23 de febrero de 2011, expediente 25000-23-25-000-2007-00105-01(2128-09), de 6 de julio de 2011, expediente 25000-23-25-000-2005-09372-01(2186-08), 25 de agosto de 2011, expediente 25000-23-25-000-2005-03519-01(1829-09) y de 21 de octubre de 2011, expediente 25000-23-25-000-2005-04144-01 (1644-2008).

sido violatorias de los derechos fundamentales a la igualdad, dignidad humana, mínimo vital, el principio de la primacía de la realidad frente a las formas y la favorabilidad, entre otros, razón por la cual es viable que durante el periodo en el cual estuvieron vigentes las diferentes normas objeto de inexecutable se aplique la excepción de inconstitucionalidad.

En ese orden de ideas, el criterio unificado del Consejo de Estado conlleva (i) aplicar en todo caso la decisión adoptada por la Corte Constitucional relacionada con la inexecutable total de los artículos 57 del Decreto Ley 10 de 1992 y 65 del Decreto 274 de 2000 y parcial del párrafo 1º del artículo 7º de la Ley 797 de 2003, (ii) con el fin de aplicar sus efectos a situaciones consolidadas con anterioridad al 02 de marzo de 2004, esto es, a la fecha de la Sentencia C – 173 de 2004 y de esta manera (iii) permitir que el Ministerio de Relaciones Exteriores proceda a pagar la diferencias de aportes pensionales generadas entre lo que cotizó por los funcionarios de la planta externa con base en la equivalencia proscrita con los de la planta interna y lo que debía haber cotizado si hubiera tomado en cuenta los salarios realmente devengados en divisas extranjeras.

De tal suerte que la aplicación del precedente judicial del Consejo de Estado resulta de carácter obligatorio para la Administración conforme lo estipulado en los artículos 10 y 102 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en tal sentido lo señaló la Corte Constitucional en las sentencias de executable de dichas normas¹⁷⁹, en las que consideró que la fuerza vinculante del precedente de las Altas Cortes como máximos órganos de cierre y su aplicación por parte de las autoridades administrativas hace parte del respeto al debido proceso y del principio de legalidad en materia administrativa, máxime que en el caso que se analiza no resulta viable la configuración del apartamiento administrativo al existir identidad no solo en los supuestos fácticos examinados en cada una de las sentencias proferidas por el Consejo de Estado, sino también identidad en los supuestos jurídicos que motivaron al Tribunal de lo Contencioso Administrativo a determinar que todos los funcionarios de la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores debían aportar al Sistema General de Pensiones con base en el salario realmente devengado y que dicha garantía debía extenderse a las situaciones consolidadas bajo una normatividad que a la postre fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional por patrocinar un trato discriminatorio entre los servidores públicos.

Se determinó que la metodología que debe ser utilizada para determinar el monto a pagar es el cálculo de las diferencias de aportes con indexación, en la medida que:

- No existió omisión en la afiliación por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores con su deber legal de aportar sobre el valor establecido por la norma vigente.
- Las condiciones cambiaron con la inexecutable del artículo 57 del Decreto Ley 10 de 1992 y los apartes del párrafo 1º del artículo 7º de la Ley 797 de 2003 y la aplicación del nuevo precedente judicial tanto de la Corte Constitucional como del Consejo de Estado.

¹⁷⁹ Corte Constitucional. Sentencia C – 634 de 24 de agosto de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; C – 816 de 01 de noviembre de 2011, M.P. Mauricio González Cuervo.

e. Pensión de vejez por deficiencia física, síquica o sensorial

De acuerdo con lo señalado en la Ley 797 de 2003¹⁸⁰, los requisitos que deben acreditarse para acceder a ésta pensión, son los siguientes:

1. Padecer una deficiencia física, síquica o sensorial del 50% o más: De los tres criterios necesarios para calificar la invalidez (deficiencia, minusvalía y discapacidad), la pensión especial exige la concurrencia de uno solo de ellos, y en un porcentaje igual o superior al 50%, por lo que la deficiencia se convierte en una condición clave para diferenciar esta prestación de la pensión de invalidez, ya que esta última exige la pérdida de la capacidad laboral en un porcentaje igual o superior al 50%, pérdida que se determina, se reitera, con la sumatoria de los tres criterios señalados en el Manual Único¹⁸¹.

“Otro aspecto relevante para distinguir la pensión especial anticipada, de la de invalidez, radica en que en la primera de las prestaciones, el legislador no señaló cuál debía ser el origen de la deficiencia, lo que significa que la misma puede ser consecuencia de cualquier tipo de enfermedad, accidental o voluntaria (...)”¹⁸².

Por lo tanto, no se requiere que la persona sea inválida, y en este sentido, lo que se exige es que el componente de la calificación de invalidez denominado “deficiencia” sea del 50%.

2. El origen de la “deficiencia” debe ser de origen común.
3. Contar con 55 años de edad.
4. Contar con 1000 o más semanas cotizadas de forma continua o discontinua en el RPMD¹⁸³.
5. Ahora bien, como esta pensión especial se encuentra dentro del Capítulo II, que regula lo concerniente a la pensión de vejez y para ser más precisos, dentro del artículo que señala los requisitos para obtener dicha pensión, se deben tomar en consideración todas y cada una de las semanas cotizadas, sin importar la fecha de estructuración de la invalidez, en caso de que se presente o del dictamen de calificación de pérdida de la capacidad laboral.
6. La fecha de causación y disfrute se registrá por las mismas reglas que gobiernan la pensión de vejez.

Con el fin de dar cumplimiento al precedente jurisprudencial de la Corte Constitucional, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, expidió la Circular Interna 08 de 30 de

¹⁸⁰ L.797/2003. Artículo 9. Parágrafo 4.

¹⁸¹ Corte Constitucional. Sentencia T – 007/2009 (Enero 16). M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

¹⁸² Ibídem.

¹⁸³ Ibídem.

abril de 2014, mediante la cual se impartieron directrices para el reconocimiento de la pensión especial de vejez por deficiencia.

Aunado a lo anterior, a través del concepto de 15 de diciembre de 2014 (BZ_2014_10421076), se precisaron los alcances en cuanto a los requisitos de deficiencia para el reconocimiento de esta pensión, así:

1. La ley 100 de 1993, en el Parágrafo 4º de su artículo 33, modificado por el artículo 9º de la ley 797 de 2003, el cual fue reglamentado parcialmente por el Decreto 510 de 2003, contempla la figura de la pensión anticipada por invalidez, mejor definida por otros autores como pensión de vejez por deficiencia.
2. El literal a) del artículo 7º del decreto 917 de 1999 establece la deficiencia, discapacidad y minusvalía como criterios para valorar la calificación integral de la invalidez, cada uno considerado en un límite máximo porcentual hasta del 50, 20 y 30 respectivamente.
3. De los anterior tres criterios obligatorios para determinar la pérdida de capacidad laboral la pensión anticipada requiere solo el de deficiencia en un porcentaje igual o superior al 50%. Sin embargo ese componente, al tener un límite del 50%, implica que la norma no pueda aplicarse en un criterio superior a dicho porcentaje.
4. Por lo tanto, dentro de un análisis del efecto útil de las normas, cuando el componente de deficiencia alcanza el porcentaje máximo legal permitido (50%) debe entenderse que el asegurado fue calificado con el 100% de pérdida de capacidad laboral.
5. Si a un afiliado reúne 25% de deficiencia, a partir de esa asignación cumple con los requisitos establecidos en el artículo 33, parágrafo 4º de la Ley 100 de 1993.

f. Interpretación Ley 71 de 1988

El artículo 7 de la Ley 71 de 1988, fue reglamentado por el Decreto 2409 de 1994, a través del cual se dispuso en su artículo 5º que: *“no se computará como tiempo para adquirir el derecho a la pensión de jubilación por aportes, el laborado en empresas privadas no afiliadas al Instituto de Seguros Sociales para los riesgos de invalidez, vejez y muerte, ni el laborado en entidades oficiales de todos los órdenes cuyos empleados no aporten al sistema de seguridad social que los protege”*.

No obstante lo anterior, el Consejo de Estado a través de la sentencia emitida el 28 de febrero de 2013¹⁸⁴ declaró nulo el artículo 5º del Decreto 2409 de 1994, al considerar que el Presidente de la República había excedido su potestad reglamentaria, toda vez que el tema de los tiempos computables para los efectos relacionados con el reconocimiento de la pensión de jubilación por aportes, al igual que la edad, forma parte del contenido esencial del régimen pensional y, por lo tanto, las exclusiones o excepciones al mismo tienen reserva de ley.

¹⁸⁴ Consejo de Estado – Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Segunda. Expediente No. 11001-03-25-000-2008-00133- 00 (2793-08). CP. Gustavo Eduardo Gómez Aranguren.

Por su parte, la Corte Constitucional a través de la Sentencia SU – 918 de 2003, determinó que en virtud del principio de favorabilidad laboral debe interpretarse que los trabajadores pueden acumular, para efecto del reconocimiento de la pensión, los tiempos de servicios efectivamente laborados como servidores públicos remunerados, aunque estos no hubieren sido cotizados a ninguna cada de previsión o el ISS (de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 33 de la Ley 100 de 1993).

Así las cosas, en la medida que el artículo 7º de la Ley 71 de 1988 no estableció ninguna restricción frente al cómputo del tiempo de servicio, para efectos de acreditar los 20 años exigidos por la disposición legal, a través de la Circular Interna 01 de 01 de octubre de 2012, se ordenó que al momento de reconocer una la pensión de jubilación por aportes habrá lugar a tomar en consideración los tiempos o periodos laborados en entidades oficiales de todos los órdenes cuyos empleados no aportaron al sistema de seguridad social.

g. Efectos de los fallos en acciones de tutela e incidentes de desacato

La acción de tutela fue concebida como una acción que en principio no reemplaza los medios judiciales ordinarios.

La propia jurisprudencia constitucional desarrolló lo referido a los efectos del amparo constitucional, bien por la vía del amparo definitivo cuando se impetra como acción principal, pese a existir medios ordinarios que a criterio del juez no son idóneos o eficaces para el caso concreto, ya por el sendero de la transitoriedad -cuando se trata de precaver un perjuicio irremediable al derecho amparado-, caso en el cual el decisor judicial señalará los efectos del fallo y que además impone la carga al accionante de interponer los medios ordinarios para la reivindicación del derecho en un término no mayor a cuatro (4) meses.

Por lo anterior, en aquellos casos en los que el juez en la sentencia no determina los efectos del fallo cuando declara la existencia de un derecho legal por cuya relevancia constitucional procedió el amparo, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones parte de la base que el amparo judicial se interpuso como una acción principal cuyos efectos son definitivos, en tanto que para el caso de la transitoriedad, es el juez quien determinará los efectos del fallo los cuales se sujetarán necesariamente a la interposición de la acción ordinaria dentro del término señalado en el Decreto 2591 de 1991¹⁸⁵.

h. Requisito de convivencia en pensiones de sobrevivientes

El artículo 13 de la Ley 797 de 2003 regula los requisitos de convivencia que deben cumplir los beneficiarios de la pensión de sobrevivientes, cuando se trate de cónyuge supérstite o compañera (o) permanente¹⁸⁶.

¹⁸⁵ Corte Constitucional. Sentencias T-098/98, T-416/11.

¹⁸⁶ Ley 797 de 2003. Artículo 13. “a) En forma vitalicia, el cónyuge o la compañera o compañero permanente o supérstite, siempre y cuando dicho beneficiario, a la fecha del fallecimiento del causante, tenga 30 o más años de edad. En caso de que la pensión de sobrevivencia se cause por muerte del pensionado, el cónyuge o la compañera o compañero

En algunas interpretaciones se ha indicado que el término de convivencia debe reducirse a dos años por existir una vocación de acompañamiento espiritual permanente y de apoyo económico, o por existir un tratamiento igual a condiciones diferentes que se presentan en la norma, en tanto que es diferente la pensión de sobrevivientes de la sustitución pensional. Se ha dicho en consecuencia que es diferente el tiempo de convivencia, del fallecimiento del “pensionado” y la del “afiliado”.

La Corte Suprema de Justicia mediante sentencia del 15 de mayo de 2013¹⁸⁷ señaló que no tiene relevancia la situación el causante si al momento del fallecimiento contaba con la calidad de pensionado o la de afiliado.

Siendo el objetivo de la norma el amparo y defensa del núcleo familiar no podría de la misma extraerse diferencias o privilegios que en últimas resultan en un trato desigual.

Precisamente, la Corte en relación con la convivencia mínima que se requiere a la luz de la Ley 797 de 2003, cuando se trate de la muerte del pensionado y el afiliado, en sentencia del 22 de agosto de 2012, radicación 45600, en concordancia con las del 20 de mayo de 2008, radicación 32393 y 5 de abril de 2005 (rad. 22560) estimó que el requisito de la convivencia al momento de la muerte del causante, era indispensable para definir el derecho de los beneficiarios tanto del PENSIONADO como del AFILIADO. De la misma manera estableció la Corte las razones por las cuales la exigencia de convivencia recae tanto sobre el afiliado como el pensionado indicando entre otras situaciones que la norma estableció como beneficiarios de la prestación a los miembros del grupo familiar sin desigualar al afiliado o pensionado que haya fallecido¹⁸⁸

permanente supérstite, deberá acreditar que estuvo haciendo vida marital con el causante hasta su muerte y haya convivido con el fallecido no menos de cinco (5) años continuos con anterioridad a su muerte”.

¹⁸⁷ Corte Suprema De Justicia Sala De Casación Laboral Elsy Del Pilar Cuello Calderón Magistrada Ponente SL 343-2013 Radicación N° 39559 Acta No.15: (...) es indiferente la condición que en ese sentido tenía el causante, en tanto que lo pretendido por el legislador al determinar dicha exigencia, fue simple y llanamente proteger al núcleo familiar de quien fallece sin establecer ningún privilegio a ese respecto.

¹⁸⁸ (i) porque sí el inciso se refería específicamente al pensionado, era para efectos de establecer que la convivencia debía darse necesariamente, por lo menos, desde el momento que éste había adquirido el derecho a la pensión; ii) porque si el artículo 46 *ibidem*, estableció como beneficiarios de la pensión de sobrevivientes, indistintamente, a los “miembros del grupo familiar” del PENSIONADO o AFILIADO fallecido, no se veía razón para que el artículo 47 estableciera una discriminación respecto a los beneficiarios de uno u otro, distinta a la que surgía de la simple condición de ser pensionado o no, y que a la postre resultó eliminada por la Corte Constitucional; iii) porque se entendió como “miembros del grupo familiar” a quienes mantuvieran vivo y actuante su vínculo “...mediante el auxilio mutuo, entendido como acompañamiento espiritual permanente, apoyo económico y vida en común, entendida ésta, aún en estados de separación impuesta por la fuerza de las circunstancias, como podrían ser las exigencias laborales o imperativos legales o económicos, lo que implica necesariamente una vocación de convivencia, que indudablemente no existe respecto de aquellos que por más de veinticinco años permanecieron separados de hecho, así en alguna oportunidad de la vida, teniendo esa condición de cónyuge o compañero (a) permanente, hubieren procreado hijos.”

(...)

“Conforme a lo anterior es claro que tanto en el caso del pensionado como en el del afiliado fallecido, conforme a los artículos 12 y 13 de la Ley 797 de 2003, es necesario acreditar una convivencia mínima con el causante de, por lo menos, cinco años continuos con anterioridad a la muerte, por lo que la interpretación que de tales normas hizo el Tribunal luce equivocada”.

Concluye la Corte que “el requisito mínimo de convivencia que exige el artículo 13 de la Ley 797 de 2003, es de 5 años bien se trate de la muerte del pensionado o del afiliado, sin que sea dable pretender una reducción a tal exigencia, acudiendo a normas anteriores que no estaban vigentes para el momento en que se causó el derecho.

Finalmente se destaca que la Corte Constitucional mediante sentencia C – 336 de 2014 estableció reglas para acceder a la pensión de sobrevivientes determinando que la exigencia de convivencia de 5 años recae sobre afiliado y pensionado sin distinción alguna.

El precedente de la Corte Constitucional fue aplicado a través de concepto de 14 de diciembre de 2014 (BZ_2015_3737492).

i. Reconocimiento retroactivo pensional

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 13 del Acuerdo 049 de 1990 aprobado por el Decreto 758 de 1990, 32 del Decreto 692 de 1994 y 17 de la Ley 100 de 1993, es menester la desafiliación del régimen para entrar a disfrutar de la prestación económica de vejez.

Ahora bien, la Corte Suprema de Justicia ha sido enfática en sostener que para efectos de determinar la fecha a partir de la cual una persona empezaba a percibir la mesada pensional, era necesario diferenciar dos conceptos que tienden a confundirse pero cuya naturaleza jurídica es opuesta: causación y disfrute.

En efecto, el máximo órgano de la Jurisdicción Ordinaria señaló que mientras que la causación se estructura cuando se reúnen los requisitos mínimos exigidos en la ley para acceder a la pensión de vejez, para el disfrute se requiere que el derecho a la pensión de vejez se haya causado o adquirido, porque está relacionado con la fecha a partir de la cual se comenzará a pagar la respectiva prestación de vejez¹⁸⁹.

Ahora bien, también consideró la Corte Suprema de Justicia que el disfrute de la pensión de vejez, esto es, la fecha a partir de la cual inicia el pago de la respectiva mesada pensional está condicionada a la desafiliación o retiro del Sistema y que ésta no se presenta de manera tácita, sino que supone un acto de declaración de voluntad, bien sea del empleador o del afiliado, el cual debe ser conocido por la entidad de seguridad social respectiva, con el fin de tomar las medidas administrativas correspondientes para que el afiliado pueda considerarse excluido del sistema y sea esta fecha la que marque la pauta para la percepción de la mesada pensional, de ahí que la falta de cotizaciones no implique per se la desafiliación, en la medida que la afiliación al sistema se mantiene así no existan cotizaciones, convirtiéndose el reporte del retiro al Sistema General de Pensiones en requisito sine qua non para la percepción o disfrute de la pensión de vejez¹⁹⁰.

¹⁸⁹ Corte Suprema de Justicia. Ver Sentencia de 01 de febrero de 2011, Radicado No. 38776, M.P. Gustavo José Gnecco Mendoza; Sentencia de 07 de febrero de 2012, Radicado No. 39206, M.P. Rigoberto Echeverri Bueno.

¹⁹⁰ Corte Suprema de Justicia. Ver Sentencia de 07 de septiembre de 2004; Sentencia de 29 de noviembre de 2001, Radicado No. 15921; Sentencia de 22 de julio de 2003, Radicado No. 19794.

El precedente de la Corte Constitucional fue aplicado a través de concepto de 14 de diciembre de 2013 (BZ_2013_1901484).

j. Reporte retiro retroactivo

1. Por parte del empleador

Son varias las normas que definen en cabeza del empleador la obligación de reportar, en tiempo, esto es, en el momento en el que acaezcan, las novedades que hayan ocurrido dentro de la planta de personal a su cargo con el fin de evitar el inicio de acciones de cobro, las cuales pueden resumirse en el siguiente cuadro:

Normas a considerar	Tema abordado
Decreto 692 de 1994: Artículo 7	Se introduce el concepto de autoliquidación de aportes como uno de los pilares del nuevo Sistema General de Pensiones creado con la Ley 100 de 1993, en el cual el responsable de reportar los pagos y las novedades tanto en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida como en el de Ahorro Individual son los empleadores, bajo este esquema la responsabilidad en la cobertura y en la consistencia de la información se trasladó al patrono.
Decreto 692 de 1994: Artículo 32	Dispone que los empleadores están obligados a reportar mensualmente a las Administradoras las novedades que hayan ocurrido dentro de la planta del personal a su cargo con el fin de evitar el inicio de acciones de cobro; hoy en día, el reporte de novedades lo deben hacer los empleadores por medio de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes reglamentada por el Decreto 1465 de 2005.
Decreto 1818 de 1996: Artículo 23 (declarado vigente expresamente por el Decreto 1406 de 1999)	Contempla el procedimiento que debe seguir los empleadores para efectos de reportar las novedades a las Administradoras, de esta norma vale la pena resultar lo siguiente: i) Las novedades deben ser reportadas por los empleadores cuando sea detectada por ellos, ii) Cuando el caso sea detectado por la Administradora el empleador debe reportar la novedad en el mes siguiente al del requerimiento, iii) En los dos casos anteriores dispone que el reporte se debe hacer en los formularios señalados en el artículo 15 del mismo Decreto, sin embargo es importante tener en cuenta que esta disposición fue derogada por el Decreto 1406 de 1999 y iv) Señala que se debe cancelar la sanción de mora si hay lugar, esto solo se daría en aquellos casos que correspondan a novedades que impliquen el pago de una cotización más alta.
Decreto 1818 de 1996: Artículo 30 (declarado vigente expresamente por el Decreto 1406 de 1999)	Se prevé la posibilidad de glosas por parte de las Administradoras cuando detecten que se han cometido irregularidades por parte de los empleadores en el reporte de novedades, la mayoría de los eventos señalados en la práctica se detectarían como consecuencia de un proceso de fiscalización.
Decreto 1406 de 1999: Artículos 1, 2 y 3	Hacen un glosario de términos, de los cuales vale la pena resultar los de: i) Aportante que corresponde al responsable del pago bien sea persona natural o jurídica, ii) Riesgo que se refiere al acaecimiento de eventos susceptibles de cobertura por las Administradoras del Sistema de Pensiones y ii) Novedades, que las clasifica como transitorias y permanentes, las

Normas a considerar	Tema abordado
	primeras hacen referencia a modificaciones temporales del Ingreso Base de Cotización y las permanentes dentro de las cuales están las novedades de retiro.
Decreto 1406 de 1999: Artículos 4 , 7 y 9	Se relacionan las obligaciones de los aportantes, en el primero se menciona de manera genérica que los aportantes están obligados a cumplir las disposiciones legales; en el segundo se reafirma la responsabilidad de los empleadores de efectuar la autoliquidación de aportes por los trabajadores a su servicio, adicionando que en el evento en que el pago no corresponda con el valor declarado se entenderá que la autoliquidación carece de valor y en tercero se incluye dentro del contenido de las autoliquidación, el reporte de novedades del periodo declarado.
Decreto 1406 de 1999: Artículo 39	Señala la responsabilidad de los aportantes frente a los afiliados, por las deficiencias o inconsistencias que se presenten en el reporte de información en las autoliquidaciones, que impidan a estos acceder a las prestaciones del Sistema General de Seguridad Social.
Decreto 019 de 2012: Artículo 25	Reporte de novedades por parte de los aportantes. Se hacen precisiones sobre la exigencia de documentos auténticos por parte de las autoridades administrativas.
Código de Comercio: Título I Capítulo VII Sección II, artículos 196 y 200	El reporte de novedades debe ser emitido por un Administrador de la Empresa

Ahora bien, pese a que del estudio de las normas relacionadas en precedencia se evidencia que cualquier novedad debe ser reportada por el empleador una vez ocurrida o dentro del mes siguiente, también resulta necesario precisar que se encuentra vigente una disposición que de forma excepcional permite llevar a cabo el retiro retroactivo cuando en su momento y por omisión, no fue debidamente reportado por el empleador.

En ese sentido, el artículo 37 del Decreto 3063 de 1989, aplicable en virtud de la remisión analógica ordenada por el inciso 2º del artículo 31 de la Ley 100 de 1993¹⁹¹, estableció no solo la procedencia de la desafiliación retroactiva del Sistema de Pensiones, cuando no fue reportada oportunamente por el empleador en el momento en el que se llevó a cabo la desvinculación laboral de un trabajador, sino también las pruebas a aportar para demostrar la fecha a partir de la cual se produjo la referida desvinculación o retiro laboral, las cuales son a saber, de forma enunciativa:

- El escrito de aceptación de la renuncia,
- La liquidación final de prestaciones,

¹⁹¹ Artículo 31. Concepto.

(...)

Serán aplicables a este régimen las disposiciones vigentes para los seguros de invalidez, vejez y muerte a cargo del Instituto de Seguros Sociales, con las adiciones, modificaciones y excepciones contenidas en esta ley”.

- El recibo de pago definitivo de la liquidación final de prestaciones, o
- El título de consignación de la liquidación final de prestaciones

Así mismo, el artículo en mención prevé que una vez aplicado el retiro al periodo correspondiente, se procederá a devolver los aportes a que haya lugar previo el pago por parte del empleador de las sanciones que se impongan por el no reporte oportuno de la novedad de retiro.

Finalmente dispone que el hecho de la desafiliación retroactiva produce per se la anulación de las semanas cotizadas durante el periodo de afiliación indebida.

Ahora bien, en este punto debe precisarse que adicionalmente a cualquiera de los documentos enunciados en el artículo 37 del Decreto 3063 de 1989 y que pueden ser aportados por el empleador dentro de los procesos individuales o masivos de reporte de retiros retroactivos, también puede ser aportada la certificación descrita en el concepto de 07 de noviembre de 2013 (2013_8017308), emanada de quien ostente la representación legal de la empresa según lo establecido en los artículos 196 y 200 del Título I Capítulo VII Sección II del Código de Comercio.

Por lo anterior, si bien el empleador se encuentra obligado a reportar la novedad de retiro dentro de los plazos que las diferentes normas relacionadas han establecido para el efecto, lo cierto es que también resulta procedente en aquellos casos en los que el empleador omitió tal deber, que subsane o corrija de forma retroactiva la omisión y reporte la novedad de retiro con la consecuente desafiliación del Sistema, siempre que acredite por cualquiera de los medios de prueba descritos en precedencia (incluida la certificación del representante legal de la empresa), la fecha efectiva de desvinculación laboral de su trabajador¹⁹².

2. Por parte del trabajador

En cabeza del empleador radica la obligación de reportar todas y cada una de las novedades que surgen dentro del transcurso de la relación laboral, entre otras, el retiro del Sistema General de Pensiones, no obstante, esto no es óbice para que el trabajador afiliado, beneficiario de las decisiones de carácter prestacional que adopte Colpensiones, aporte documentos que reposan en su poder, expedidos por el empleador o emanados de éste, a través de los cuales se acredite el reporte del retiro al Sistema o de los cuales pueda evidenciarse el mismo.

En efecto, en precedente judicial, la Corte Suprema de Justicia¹⁹³ y la Corte Constitucional¹⁹⁴ han sido enfáticas en sostener que el trabajador no puede asumir la responsabilidad que genera el

¹⁹² Corte Suprema de Justicia. Sentencias de 20 de octubre de 2009, radicado No. 35605 y de 01 de febrero de 2011. Radicado No. 38776: “no desconoce la Corte que, de manera excepcional, tal como lo explicó en la sentencia del 20 de octubre de 2009 (radicado 35605), cuando en un proceso no obra prueba del acto de desafiliación al sistema, ella puede inferirse de la concurrencia de varios hechos, como la terminación del vínculo laboral del afiliado, la falta del pago de cotizaciones, y el cumplimiento de los requisitos en materia de edad y de cotizaciones, que no dejen duda de la intención del afiliado de cesar su vinculación al sistema en procura de la obtención del derecho pensional”.

¹⁹³ Ver sentencias de 22 de julio de 2008, radicación 34270; 26 de agosto de 2008, radicación 31063.

incumplimiento de las obligaciones laborales por parte del empleador y ha condenado en diversas oportunidades a la entidad a llevar a cabo reconocimientos prestacionales, pese a que el empleador no ha desplegado ninguna actividad tendiente a acreditar el cumplimiento o a cumplir parcialmente lo incumplido.

Por tal razón, con el fin de i) hacer operativo el trámite de retiro retroactivo, ii) no causar un perjuicio o una demora injustificada al trabajador afiliado por la omisión o negligencia en materia de reporte de novedades por parte de su empleador que redunden en decisiones parciales o adversas a sus pretensiones y iii) evitar que el trámite de validación de las novedades reportadas de forma retroactiva, como sucede con la verificación que se hace con Asofondos, cuando se trata de traslados entre regímenes, se conviertan en un obstáculo para resolver de fondo la petición elevada por los trabajadores afiliados, deberán tenerse en cuenta los documentos que el afiliado aporte para tramitar el retiro o retroactivo o para acreditar el reporte del mismo y con ellos, llevar a cabo la corrección del reporte de semanas cotizadas, los cuales pueden ser, entre otros, los siguientes:

- El escrito de aceptación de la renuncia,
- La liquidación final de prestaciones,
- El recibo de pago definitivo de la liquidación final de prestaciones,
- El título de consignación de la liquidación final de prestaciones, o
- La copia de la planilla de pago a través de la cual el empleador reportó la novedad de retiro del Sistema Integral de Seguridad Social o del Sistema General de Pensiones.

Los anteriores criterios fueron asumidos por la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones a través del concepto de 13 de marzo de 2015 (BZ_2015_2321173).

k. Obligación de cotizar en suspensión disciplinaria o licencia no remunerada

Respecto a los contratos de trabajo o relaciones laborales, se observa que en lo que se refiere a los trabajadores particulares, el artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo¹⁹⁵, contempla como una de las causales para suspender el contrato de trabajo, el permiso temporal o la licencia que el empleador le haya reconocido a su trabajador.

En cuanto a los efectos de la suspensión del contrato de trabajo, el artículo 53 *ibídem*¹⁹⁶, establece que son los siguientes:

¹⁹⁴ Ver sentencia T – 142 de 2013.

¹⁹⁵ ARTICULO 51. SUSPENSION. El contrato de trabajo se suspende:

(...)

4. Por licencia o permiso temporal concedido por el empleador al trabajador o por suspensión disciplinaria.

¹⁹⁶ ARTICULO 53. EFECTOS DE LA SUSPENSION. Durante el período de las suspensiones contempladas en el artículo 51 se interrumpe para el trabajador la obligación de prestar el servicio prometido, y para el

1. Cesa para el trabajador la obligación de prestar el servicio.
2. Cesa para el empleador la obligación de pagar el salario, no obstante, sigue asumiendo las obligaciones:
 - Surgidas con anterioridad a la suspensión.
 - Las que le correspondan por muerte o por enfermedad del trabajador.

En lo que respecta a los servidores públicos, el artículo 61 del Decreto Reglamentario 1950 de 1973¹⁹⁷, preceptúa que los empleados tienen derecho a licencia ordinaria por solicitud propia y sin sueldo hasta por 60 días al año, continuos o discontinuos, prorrogables por 30 días más, a juicio de la autoridad competente, en caso de ocurrir una justa causa que así lo amerite.

Por su parte el artículo 69 *ibídem*, estipula que la licencia ordinaria y su prórroga no es computable para ningún efecto como tiempo de servicio.

Así las cosas, de lo expuesto en precedencia se evidencia que la licencia no remunerada se constituye en una de las causales que cuenta con la idoneidad suficiente para suspender el contrato de trabajo o la relación laboral, tanto para los trabajadores particulares como para los servidores públicos.

Una vez establecido lo anterior, solo resta definir si el empleador, público o privado, debe continuar efectuando los aportes a Seguridad Social, ante lo cual, el artículo 71 del Decreto 806 de 30 de abril de 1998¹⁹⁸, por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional, dispuso respecto a las cotizaciones durante el período de huelga o suspensión temporal del contrato de trabajo que si bien no habrá lugar al pago de los aportes por parte del afiliado, el empleador deberá efectuar los aportes que le corresponden con base en el último salario reportado con anterioridad a la suspensión temporal del contrato.

{empleador} la de pagar los salarios de esos lapsos, pero durante la suspensión corren a cargo del {empleador}, además de las obligaciones ya surgidas con anterioridad, las que le correspondan por muerte o por enfermedad de los trabajadores. Estos períodos de suspensión pueden descontarse por el {empleador} al liquidar vacaciones, cesantías y jubilaciones.

¹⁹⁷ Artículo 61º.- Los empleados tienen derecho a licencia ordinaria a solicitud propia y sin sueldo, hasta por sesenta (60) días al año, continuos o discontinuos. Si ocurre justa causa a juicio de la autoridad competente, la licencia podrá prorrogarse hasta por treinta (30) días más.

¹⁹⁸ Artículo 71. Cotizaciones durante el período de huelga o suspensión temporal del contrato de trabajo. En los períodos de huelga o suspensión temporal del contrato de trabajo por alguna de las causales contempladas en el artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo, no habrá lugar al pago de los aportes por parte del afiliado, pero sí de los correspondientes al empleador los cuales se efectuarán con base en el último salario base reportado con anterioridad a la huelga o a la suspensión temporal del contrato.

Ese mismo artículo, señalaba en su inciso segundo¹⁹⁹ que frente a la licencia no remunerada de los servidores públicos, no había lugar a pagar los aportes a la seguridad social, salvo que al levantarse la suspensión hubiera lugar a pagar los salarios por dicho periodo, no obstante, el Consejo de Estado, mediante sentencia de 22 de septiembre de 2010²⁰⁰, declaró la nulidad del referido inciso, al considerar que ...” *que la licencia no remunerada y la suspensión disciplinaria que no comporte retiro definitivo del servicio, no rompen la relación laboral, por lo que es válido afirmar que se mantiene vigente la obligación del empleador de efectuar los aportes al sistema, al igual que ocurre en tratándose de empleador privado, pues no se evidencia una razón jurídica o fáctica que haga procedente el trato diferente para uno u otro. El exceptuar al Estado en su carácter de empleador, de pagar el aporte a la Seguridad Social está desconociendo uno de los principios pilares del sistema de salud y que no es otro que el de la continuidad en la prestación del servicio de salud por el cual propende nuestro Estado Social de Derecho*”.

En ese orden de ideas, vale la pena resaltar que:

1. En la licencia no remunerada el trabajador (público o privado) no presta sus servicios y por consiguiente, el empleador (público o privado) no está obligado a pagar los salarios durante el tiempo de la misma.
2. En virtud de lo ordenado en el artículo 71 del Decreto 806 de 1998 y en la sentencia del Consejo de Estado, la obligación de cotizar al Sistema General de Salud no sufre interrupción alguna y por lo tanto, se mantiene tanto para el trabajador particular como para el servidor público.
3. No sucede lo mismo con los aportes al Sistema General de Pensiones, frente a los cuales el empleador no está en la obligación legal de realizarlos ante la suspensión del contrato de trabajo o del vínculo laboral y ante la inexistencia de estipulación legal al respecto.

En este orden de ideas, el Ministerio de la Protección Social²⁰¹ señaló que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18 y 204 de la Ley 100 de 1993, debe cotizarse sobre la misma base salarial tanto al Sistema General de Salud como al Sistema General de Pensiones, lo que impediría que solo se efectuaran aportes con destino a uno de los dos subsistemas del Sistema de Seguridad Social Integral, razón por la cual, debe continuarse efectuando los aportes tanto a salud como a pensión.

El anterior criterio fue asumido por la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones a través del concepto de 22 de octubre de 2013 (BZ_2013_7576750).

¹⁹⁹ Artículo 71. Cotizaciones durante el período de huelga o suspensión temporal del contrato de trabajo. (...) En el caso de suspensión disciplinada o licencia no remunerada de los servidores públicos no habrá lugar a pago de aportes a la seguridad social, salvo cuando se levante la suspensión y haya lugar al pago de salarios por dicho período.

²⁰⁰ Consejo de Estado. Sentencia de 22 de septiembre de 2010. Expediente No. 1100103250020060004900 (1067-06). C.P. Gerardo Arenas Monsalve.

²⁰¹ Concepto No. 128882 de 19 de marzo de 2011.

I. Régimen de transición cuando hay convalidación de tiempos con cálculo actuarial

Los trabajadores que completaron el tiempo requerido para pensionarse en virtud de un cálculo actuarial pagado por su empleador cuando no existió afiliación al Sistema General de Pensiones pero sí hubo relación laboral, no pierden el derecho a conservar el régimen de transición, pues los empleadores pueden subsanar la situación de no afiliación y, consecuente no pago de cotizaciones, con el mecanismo del pago del valor de la reserva actuarial a favor de sus trabajadores, sin que dicha situación implique la pérdida del derecho a conservar el régimen de transición de éstos últimos si lo tuvieran.

Lo anterior teniendo en cuenta que la sección segunda del Consejo de Estado en sentencia del 30 de junio de 2011 Rad. 1225-08 señaló que los beneficios que comprende el régimen de transición se pierden cuando se ha presentado un traslado al RAIS o cuando el trabajador se vincula a empresas excluidas de la aplicación del régimen del sistema general de pensiones, pero no encuentra como una causal de pérdida de los beneficios del régimen de transición, el hecho de que el empleador deba recurrir al mecanismo de la reserva actuarial señalado en el artículo 33 de la Ley 100 de 1993, por lo que considera que un concepto emitido por el Seguro Social en el que se señalaba dicha pérdida, estaba incorporando una causal de extinción de los derechos que emanan del régimen de transición no establecida por la ley, excediendo las facultades legales y constitucionales que lo amparan.

El anterior criterio fue asumido por la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones a través de la Circular Interna 01 de 01 de octubre de 2012.

m. Fidelidad

La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones acogió la fuerza vinculante de la *ratio decidendi* de las sentencias de tutela²⁰² de la Corte Constitucional, a través de la Circular Interna 01

²⁰² Cfr. T-453 de mayo 26 de 2011, M. Nilson Pinilla Pinilla “Así, alegar que no se puede dar aplicación a las sentencias C-428 y C-556 de 2009, en los eventos en que el hecho generador del derecho pensional ocurrió antes de julio 1° o agosto 20 de 2009, según el caso, no es jurídicamente válido, debido a que **el requisito siempre fue considerado inconstitucional** y por ello fue inaplicado, pues contrariaba ostensiblemente el principio de progresividad que rige todo el Sistema General de Seguridad Social, al consagrar reformas que disminuían derechos ganados²⁰², sin justificación para ello. Además, admitir dicha opción sería actuar en flagrante contraposición con los principios de igualdad y favorabilidad estatuidos en la preceptiva nacional e internacional.

Sintetizando, el precedente constitucional en estos casos obliga a que:

(i) En todo tiempo, deviene inadmisibles exigir la “fidelidad”, tanto para el reconocimiento de pensiones de sobrevivientes como de pensiones de invalidez.

(ii) No pueden seguir excusándose las administradoras de fondos de pensiones en que el hecho generador del derecho pensional sea anterior a esos fallos de constitucionalidad, pues el carácter vinculante de la *ratio decidendi* de las decisiones de tutela se los impide *de tutela el juez podrá inaplicar dicho artículo y ordenar que se aplique la norma anterior más favorable de la Ley 100 de 1993 (artículo 39), cuando se constaten circunstancias de especial vulnerabilidad.*” Cfr. T-287 de marzo 28 de 2008, M. P. Manuel José Cepeda Espinosa: “Por lo tanto, mientras no haya un pronunciamiento del pleno de esta Corte sobre la exequibilidad del artículo 1° de la Ley 860 de 2003, en sede de tutela el juez podrá inaplicar dicho artículo y ordenar que se aplique la norma anterior más favorable de la Ley 100 de 1993 (artículo 39), cuando se constaten circunstancias de especial vulnerabilidad.”

Cfr. T-287 de marzo 28 de 2008, M. P. Manuel José Cepeda Espinosa: “Por lo tanto, mientras no haya un pronunciamiento del pleno de esta Corte sobre la exequibilidad del artículo 1° de la Ley 860 de 2003, en sede de tutela el

de 01 de octubre de 2012, donde se consideró que el requisito de la fidelidad siempre fue considerado inconstitucional y por ello fue inaplicado, por contravenir el principio de progresividad de los derechos, y donde la *ratio decidendi* se constituye en precedente constitucional que debe acogerse en todo momento cuando se observen casos con hechos equivalentes, en la medida que el mismo hace parte sustancial del orden jurídico que impone su obligatorio cumplimiento para el operador jurídico.

En virtud de lo anterior, se adoptaron las siguientes reglas:

- Reconocimiento por vía administrativa sin exigencia de fidelidad al sistema teniendo en cuenta el acogimiento a la fuerza vinculante de la *ratio decidendi* de las sentencias de tutela de la Corte Constitucional anteriores al 1 de julio o 20 agosto de 2009.
- A las personas que hayan generado su derecho pensional (Pensión de Invalidez o sobrevivencia) con anterioridad a la declaratoria de inexecutable de los numerales 1º y 2º del artículo 1º de la Ley 860 de 2003, mediante sentencia C- 428 de 1º de julio de 2009 y de los literales a y b del artículo 12 de la Ley 797 de 2003, mediante sentencia C-556 de 2009, se les debe reconocer por vía administrativa sin exigencia de fidelidad al sistema, siempre y cuando se reúnan los demás requisitos para ello.
- Ante los eventos que mediante sentencia judicial se haya negado el acceso a la pensión de sobrevivientes o Invalidez por falta del requisito de fidelidad al sistema el afiliado o beneficiario podrá iniciar nuevamente el trámite administrativo ante Colpensiones teniendo como soporte jurídico de la decisión la sentencia que declaró la inexecutable de la norma y que por tanto dejó sin sustento jurídico tanto la negativa del ISS como la decisión judicial ejecutoriada.

n. Unificación término de prescripción

La Corte Suprema de Justicia ha consolidado una posición jurisprudencial frente al fenómeno de la prescripción al considerar que el término de 4 años previsto en el artículo 50 del Acuerdo 049 de 1990, impera frente a reclamaciones ante el ISS y el término de 3 años previsto en el artículo 488 del C. S. T., impera para la prescripción para las acciones judiciales²⁰³.

Por su parte, el Consejo de Estado ha establecido respecto al término de prescripción de las prestaciones de los empleados oficiales (empleados públicos y trabajadores oficiales), que es el previsto en el artículo 41 del Decreto 3135 de 1968, esto es, que las acciones que emanen de los derechos laborales y pensionales consagrados en tal normatividad, de forma general, prescriben

juez podrá inaplicar dicho artículo y ordenar que se aplique la norma anterior más favorable de la Ley 100 de 1993 (artículo 39), cuando se constaten circunstancias de especial vulnerabilidad.”

²⁰³ Sentencias de 25 de julio de 2002, rad. N° 17771, 5 de noviembre de 2008, rad. N° 32749; 23 de octubre de 2012, rad. 46312; 24 de julio de 2013, rad. N° 43569.

en el término de 3 años²⁰⁴, no pudiéndose acudir a las normas del Código Sustantivo del Trabajo, aunque consagran el mismo término.

Finalmente, la Corte Constitucional ha manifestado que los derechos pensionales son imprescriptibles, no obstante no sucede lo mismo con las mesadas pensionales, a las cuales habrá lugar de aplicarles el término de 3 años contemplado en los artículos 488 y 489 del Código Sustantivo del Trabajo y 151 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social para su cobro²⁰⁵.

Ahora bien, hasta la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993, en el Sistema General de Pensiones administrador por el ISS, los términos de prescripción aplicados para el pago de las mesadas pensionales y de los pagos únicos, era el previsto en el artículo 50 del Decreto 758 de 1990, esto es, 4 años para las primeras y 1 años para los últimos.

Una vez comenzó a regir la Ley 100 de 1993, al no haberse establecido de forma expresa un término de prescripción para reclamar las prestaciones económicas de la Seguridad Social Integral, en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida se llenó el vacío normativo con base en la remisión normativa contenida en el numeral 2º del Artículo 31 ibídem, aplicando lo términos prescriptivos contemplados en el artículo 50 del Decreto 758 de 1990.

No obstante, con el fin de unificar el criterio respecto del término de prescripción de las mesadas pensionales con las entidades que administran el RPMD, de conformidad con las decisiones adoptadas por la Comisión Intersectorial del Régimen de Prima Media con Prestación Definida del Sistema General de Pensiones²⁰⁶, resulta necesario y pertinente acoger el precedente judicial de la Corte Constitucional y establecer que el término de prescripción aplicable en materia pensional es el de 3 años señalado en los artículos 488 y 489 del Código Sustantivo del Trabajo y en el 151 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, el cual aplica para:

1. Reconocimiento y cobro de las mesadas pensionales.

²⁰⁴ Sentencias de 23 de septiembre de 2010, expediente No. 680012331000200402194 01, No. Interno: 0196-2010, M.P. Bertha Lucía Ramírez de Páez; de 19 de febrero de 2009, expediente 3074-2005, M.P. Bertha Lucía Ramírez de Páez; de 22 de septiembre de 2011, expediente No. 05001-23-31-000-2004-04969-01 (2412-2010), M.P. Bertha Lucía Ramírez de Páez; de 17 de abril de 2013, expediente No. 08001-23-31-000-2007-00210-01(2664-11), M.P. Gustavo Eduardo Gómez Aranguren.

²⁰⁵ Sentencias: C – 624 de 29 de julio de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil; T – 932 de 2008; T – 621 de 06 de agosto de 2010, M.P. Juan Carlos Henao Pérez; T – 217 de 17 de abril de 2013, M.P. Alexei Julio Estrada.

²⁰⁶ Decreto No. 2380 de 2012. Artículo 4º. *“Funciones de la Comisión. La Comisión Intersectorial del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, tendrá a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones: (...)*

3. Definir los criterios unificados de interpretación jurídica que serán aplicables al Régimen de Prima Media con Prestación Definida, por parte de las entidades del orden nacional, de conformidad con el artículo 4º del decreto Ley 169 de 2008.

4. Analizar y proponer estrategias para el cumplimiento de las decisiones judiciales relacionadas con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida del Sistema General de Pensiones, cuando su aplicación involucre a varias entidades públicas y surjan dudas o criterios diversos sobre las medidas concretas para su ejecución”.

2. Reconocimiento y cobro de auxilios funerarios, incapacidades y demás subsidios y prestaciones a los que haya lugar.

El anterior criterio fue asumido por la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones a través del concepto de 16 de diciembre de 2014 (BZ_2014_10461115).

- o. Enfermedades degenerativas, congénitas o progresivas

Las personas que padecen una enfermedad progresiva, degenerativa o congénita gozan de una protección constitucional reforzada y que por tal razón, tienen derecho a acceder a la pensión de invalidez prevista en la Ley 860 de 2003, a partir de la fecha en la cual acreditaron los requisitos previstos en la misma, contados hasta la fecha del dictamen de pérdida de la capacidad laboral y no hasta la fecha de estructuración de la invalidez, para dar aplicación al precedente judicial de la Corte Constitucional, mediante el concepto de 26 de diciembre de 2014 (BZ_2014_10721634), se establecieron las siguientes reglas al momento de resolver las solicitudes de reconocimiento de pensiones de invalidez de este grupo poblacional protegido:

1. El parámetro de referencia para validación de requisitos legales y contabilización de semanas, NO será la fecha de estructuración de la invalidez fijada con base en el Manual de Calificación de Invalidez (Decreto 917 de 1999), sino la correspondiente a la fecha en que se emite el dictamen de calificación que declara la pérdida de capacidad laboral en forma permanente y definitiva.
2. La fecha a partir de la cual procede el pago de retroactivo pensional, si para ello hay lugar, deberá atender los siguientes criterios conforme el dictamen que establece la pérdida de capacidad laboral (PCL) definitiva:
 - La fecha de estructuración determinada en el dictamen no tendrá aplicación para efectos de examinar la procedencia del retroactivo pensional.
 - Si los últimos aportes efectuados por el asegurado fueron realizados con anterioridad a la fecha de expedición del dictamen, el retroactivo se calculará a partir del día siguiente de emisión de dicho dictamen.
 - Si existen cotizaciones posteriores a la fecha en que se expide el dictamen de calificación el retroactivo será calculado a partir del día siguiente en que se realizó el último aporte.
 - En todo caso deberá comprobarse la no existencia de pagos simultáneos por concepto de incapacidades y mesadas derivadas de la invalidez.

- p. Pensión de sobrevivientes en los casos de muerte presunta

Según lo señalado por la Corte Suprema de Justicia²⁰⁷ y la Corte Constitucional²⁰⁸, en los casos de muerte presunta por desaparecimiento no se puede exigir el cumplimiento de los requisitos legales desde la fecha del fallecimiento fijada en la sentencia que decreta la muerte presunta, en la medida que existe la imposibilidad material para efectuar aportes al Sistema General de Pensiones dentro de los 2 años siguientes al desaparecimiento, razón por la cual la fecha que se debe tener en cuenta para verificar el cumplimiento de requisitos legales es la de la última noticia que se tuvo del desaparecimiento de la persona.

²⁰⁷ Corte Suprema de Justicia. Sentencia de 08 de mayo de 2007, Rad. No. 29641. M.P. Eduardo López Villegas: *“Ciertamente, la muerte presunta por desaparecimiento, instituida en el derecho civil en defensa de derechos patrimoniales, no podría tener perfecta cabida en la Seguridad Social cuya finalidad es ofrecer un amparo ante las carencias que se generan desde la mera ausencia, sin que ello signifique que no deba transcurrir el tiempo necesario para desvirtuar que no se está frente a un episodio transitorio, sino ante el de la muerte, pero considerada desde el momento en que se tuvo la última noticia de existencia de la persona, esto es, desde cuando se estaba en capacidad de hacer o generar cotizaciones al sistema; la tesis contraria no puede ser admitida porque conduce inevitablemente a la inoperancia de la protección de la seguridad social.”*

²⁰⁸ Corte Constitucional. Sentencia T – 776 de 29 de octubre de 2009. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio: *“Así las cosas queda por determinar si al señor Riveros Aranda se le pueden tener en cuenta los tiempos cotizados con anterioridad al día de su desaparecimiento o si es necesario tomar como referencia la fecha en que fue declarada su la muerte presunta, es decir el 3 de junio de 2004.*

Para dirimir dicha controversia de origen legal, se considera necesario acudir a la máxima autoridad o Tribunal de Cierre en este tema dentro de la Jurisdicción Ordinaria, para este preciso caso se traerán a colación los argumentos expuestos por la Corte Suprema de Justicia en la Sentencia del 3 de abril de 2008, número de Radicación 32156 que a su vez, ratifica la línea jurisprudencial en esta materia. En un caso de similares connotaciones la Corte Suprema Preciso:

“... para concluir la viabilidad del derecho pensional en un caso como el estudiado, en el cual se ha señalado que “para los casos de muerte por desaparecimiento del asegurado, la fecha a partir de la cual se cuentan las semanas necesarias para el surgimiento del derecho a la pensión de sobrevivientes, no puede ser la de la providencia que declara la muerte presunta, sino aquella hasta la cual el desaparecido estuvo en posibilidad física y jurídica de realizar cotizaciones.”

De otra parte ha señalado:

“Manifiesta que el tema de la pensión de sobrevivientes para los casos en que el asegurado ha desaparecido, no ha sido ajeno a la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, Corporación que en la sentencia del 24 de julio de 2002, radicación 16.947, reiterada en marzo 26 de 2004, radicación 21.953 puntualizo:

“...Es claro que ni en la Ley 100 de 1993 ni en la legislación anterior, en lo referente a las pensiones de sobrevivientes, se realizó reglamentación alguna referente al caso de la muerte por desaparecimiento. Pues de aceptarse el razonamiento de la censura, como viene de decirse nunca en casos como el presente habría lugar al nacimiento de un derecho en cabeza de los sucesores o del cónyuge del desaparecido. Dado lo anterior, actuando con un criterio lógico e integrador de las disposiciones legales, debe decirse que la fecha a partir de la cual se cuentan las semanas necesarias para el surgimiento del derecho a la pensión de sobrevivientes en casos como el que ahora ocupa la atención de la Corte, no puede ser la muerte presunta, sino aquella hasta la cual el desaparecido estuvo en posibilidad física y jurídica de realizar cotizaciones...”

En ese orden de ideas, la Sala encuentra que a Elizabeht Mestre Hernández al igual que sus hijos Jorge Leonardo Riveros Mestre, Juan Sebastián Riveros Mestre y David Alexander Riveros Mestre, les asiste el derecho a la pensión de sobrevivientes causado por la desaparición y posterior muerte de su esposo y padre respectivamente, el día 3 de junio de 2002, ya que a partir de este momento entró el mismo en incapacidad física y jurídica para continuar realizando los aportes al sistema General de Pensiones”.

Finalmente en lo que se refiere al pago del retroactivo este se deberá cancelar desde la fecha de fallecimiento fijada en la sentencia judicial.

El anterior criterio fue asumido por la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones a través del concepto de 29 de septiembre de 2014 (BZ_2014_8166400)

Conclusiones

I. El alto índice de litigiosidad de la Administradora Colombiana de Pensiones en materia de pensión de vejez se genera por la falta de unificación, por parte de las tres Altas Cortes, en materia de régimen de transición previsto en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y como consecuencia de la terminación del mismo, conforme lo ordenado por el Acto Legislativo 01 de 2005.

II. El impacto de la Sentencia C-258 de 2013 emitida por la H. Corte Constitucional, conllevó a que a nivel sectorial se asumiera la interpretación realizada en dicha sentencia del artículo 36 de la Ley 100 de 1993, interpretación que se asumió no sólo desde la Comisión Intersectorial del Régimen de Prima Media sino desde el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

III. El seguimiento y control al precedente judicial por parte de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, se constituye en política prioritaria, lo cual ha redundado en su adopción para la fijación de las reglas del negocio a través de las diversas Circulares Internas y conceptos jurídicos emitidos al interior de la entidad.

IV. La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones es la única entidad de previsión social que ha acatado los precedentes judiciales más significativos en materia pensional, tales como los reconocimientos de las pensiones de sobrevivientes por desaparición forzada, de invalidez como consecuencia de enfermedades degenerativas, progresivas o congénita y el relacionado con la recuperación del régimen de transición por traslado al régimen de ahorro individual con solidaridad.

V. Existen temáticas de gran importancia que no presentan unificación jurisprudencial por parte de las Altas Cortes y, por tal razón, generan dinámicas que incentivan la litigiosidad e impiden la armonización de las reglas del negocio para todos los afiliados, como sucede con la forma de obtención del ingreso base de liquidación para los beneficiarios del régimen de transición.

Anexo IV. Circular 11 de julio de 2014



PROSPERIDAD
PARA TODOS

CIRCULAR INTERNA 11 DE 2014

PARA: VICEPRESIDENTES, DIRECTORES NACIONALES DE OFICINA, GERENTES NACIONALES DE OFICINA, GERENTES REGIONALES, FUNCIONARIOS PÚBLICOS

ASUNTO Cumplimiento sentencias judiciales –giro de retroactivos y pagos de sumas únicas

FECHA Bogotá, D. C., 23 de Julio de 2014

En consideración a la necesidad de precisar aspectos relacionados con el giro de retroactivos y pagos de sumas únicas en cumplimiento de sentencias judiciales cuando median procesos ejecutivos y de esta manera atender los requerimientos elevados tanto por la H. Corte Constitucional como la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, en uso de las facultades legales consagradas en los artículos 4 y 6 de la Resolución 039 de 2012, el artículo 20 del Decreto 4936 de 2011 y considerando que de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ley 4121 de 2011 la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, como Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, tiene por objeto la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales que las normas legales le asignen, y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos, se permite manifestar lo siguiente:

1. Lineamientos para el cumplimiento de sentencias judiciales cuando media un proceso ejecutivo

Previo a la emisión de un acto administrativo que dé cumplimiento a una sentencia judicial, los responsables de sustanciar la decisión -Analistas y Revisores-, deben verificar la existencia o no de un proceso ejecutivo, para lo cual consultarán los aplicativos y las bases de datos que serán suministradas por parte de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Vicepresidencia Administrativa – Gerencia Nacional Económica:

- (i) **Base de procesos judiciales notificados** unificada de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General- Gerencia Nacional de Defensa Judicial por medio de la cual al momento de la decisión se podrá identificar la existencia o no de un proceso ejecutivo frente a cualquier petición de cumplimiento de sentencia judicial.
- (ii) **Base de datos SAP** a cargo de la Vicepresidencia Administrativa – Gerencia Nacional Económica que permite evidenciar la existencia de un embargo judicial a las cuentas de los Fondos IVM y de la Administradora, dentro de un proceso ejecutivo y la

1

identificación al momento de calcular el retroactivo, de la existencia y monto de la medida cautelar.

(iii) **Base de títulos judiciales** suministrada por el Banco Agrario a Colpensiones con el fin de consultar los títulos judiciales constituidos con cargo a un proceso ejecutivo.

(iv) **Consulta página web Rama Judicial - sistema siglo 21.**

2. Lineamientos para el reconocimiento de retroactivos pensionales cuando existe proceso ejecutivo

Una vez sea verificada la información prevista en el punto anterior, y con el fin de determinar la procedencia de girar los retroactivos ordenados en las sentencias judiciales, los analistas y revisores deben tener en cuenta los diferentes estados en que se puede encontrar el caso bajo estudio así:

- i) **Cuando existe proceso ejecutivo y embargo sin título judicial:** Se reconoce el retroactivo por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones - Gerencia Nacional de Reconocimiento señalando en el acto administrativo de manera expresa la existencia de proceso ejecutivo y embargo sin título judicial, además debe comunicarse a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial con el fin de llevar a cabo las actuaciones judiciales correspondientes, remitiendo el acto administrativo que dio cumplimiento a la sentencia judicial.
- ii) **Cuando existe proceso ejecutivo, embargo y título judicial:** Se debe dar cumplimiento a la sentencia judicial, reconociendo la prestación a corte de nómina señalando de manera expresa en la parte considerativa y resolutive del acto administrativo que el retroactivo deberá cobrarse a través del título judicial dentro del proceso ejecutivo.
- iii) **Cuando existe proceso ejecutivo, embargo y pago de título judicial:** Se debe dar cumplimiento a la sentencia judicial, reconociendo la prestación a corte de nómina señalando de manera expresa en la parte considerativa y resolutive del acto administrativo que no procede el reconocimiento de retroactivo alguno por cuanto se evidenció que fue pagado a través del título judicial, no obstante se debe indicar al asegurado, que en el evento de existir saldos a su favor éstos deberán ser reconocidos y pagados a través de acto administrativo una vez se tenga la liquidación de dichos saldos; en caso de no existir saldos se tendrá como cumplida la sentencia en su totalidad.
- iv) **Cuando no está en la base de procesos judiciales, ni embargos:** Se da cumplimiento a la sentencia reconociendo la prestación de acuerdo con los parámetros establecidos por el Juez, con el retroactivo completo y se le indica dentro del acto administrativo

acerca de la responsabilidad civil, penal y administrativa que implica recibir doble pago por el mismo concepto en caso de que haya interpuesto un proceso ejecutivo.

3. Lineamientos para el reconocimiento de pagos únicos cuando existe proceso ejecutivo

En los eventos en los cuales se evidencie que el cumplimiento de la sentencia judicial está encaminada a obtener el pago de sumas únicas (ej: intereses moratorios, pago a herederos, auxilios funerarios, incapacidades, entre otras), se deberá seguir el procedimiento establecido en los numerales 1 y 2 de esta Circular.

Los lineamientos establecidos en la presente Circular tienen como propósito determinar las reglas mínimas para el giro de retroactivos pensionales en cumplimiento de sentencias judiciales cuando media un proceso ejecutivo y una comunicación efectiva con el ciudadano garantizándole su derecho a la seguridad social, razón por la cual se comunica para su debido cumplimiento.

MARIO FIDEL RODRÍGUEZ NARVÁEZ
Vicepresidente Jurídico y Secretario General
Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

Elaboró: Mary Nelly Salinas Garnica – Gerencia Nacional de Doctrina – Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General *MS*
Andrea del Pilar Suarez Pinto - Gerencia Nacional de Doctrina – Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General *AP*

Revisó: Haydeé Cuervo Torres – Gerente Nacional de Defensa Judicial – Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General *HC*
Zulma Constanza Guaque Becerra – Gerente Nacional de Reconocimiento – Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones *ZGB*
Paula Marcela Cardona Ruiz – Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones
Germán Ernesto Ponce Bravo – Gerente Nacional de Doctrina – Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General *GP*

Anexo 3. Oficio invitación foro historia laboral – Colpensiones



Bogotá D.C., Abril 10 de 2015

Honorables
Magistrados Tribunal
Jueces de la República
Bogotá

Asunto: Invitación Foro Historia Laboral - Colpensiones Bogotá

Con el fin de mantener y fortalecer la colaboración armónica entre Colpensiones y los Honorables Magistrados y Jueces de la República de los Despachos de la ciudad de Bogotá; la Vicepresidencia Jurídica -Gerencia Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones y la Procuraduría General de la Nación en cabeza de la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, han organizado para el próximo 27 de Abril en la ciudad de Bogotá el **Primer Foro de historia laboral 2015**.

Hacemos extensiva la invitación a sus despachos y esperamos contar con su valiosa presencia:

Lugar: Hotel Royal Park
Dirección: Calle 74 # 13-27
Hora: 8:30 am a 4:00pm

Cordial saludo,

MARIO FIDEL RODRIGUEZ NARVAEZ
Vicepresidente Jurídico y Secretario General
COLPENSIONES



DIANA MARGARITA OJEDA VISBAL
Procuradora Delegada para Asuntos del
Trabajo y la Seguridad Social
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

Aprobó: Haydée Cuervo Torres
Elaboró: María Claudia Ortega Guzmán

Su futuro lo construimos entre los dos