



2013_1905409
Bogotá, 18 de marzo de 2013



Gestión Pública

C. C. Saco/

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Doctora
SANDRA MORELLI RICO
Contralora General
Contraloría General de la República
Bogotá D.C.

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA 18-03-2013 16:48
Al Contestar Cite Este No.: 2013ER0024416 Fol:18 Anex:0 FA:0
ORIGEN PEDRO NEL OSPINA SANTAMARIA / ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -
COLPENSIONES -
DESTINO 80111-SECRETARIA PRIVADA / DANIEL ALFONSO MORENO GUAJITA
ASUNTO CONTROL DE ADVERTENCIA COLPENSIONES ISS
OBS

2013ER0024416



Asunto: Control de Advertencia Colpensiones ISS 2013E0013721

Apreciada doctora Sandra:

En atención al Control de Advertencia expedido por su Despacho y teniendo en cuenta los términos del mismo, me permito presentar los siguientes comentarios en relación con el inicio de operaciones de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones así como remitir el Plan de Acción que tiene como objeto mejorar las situaciones presentadas y que cumple con la solicitud de ese despacho.

En el diseño e implementación de Colpensiones como Administradora del Régimen de Prima Media un insumo fue el análisis de los problemas estructurales que aquejaban al Instituto de Seguros Sociales -ISS, análisis plasmado en el estudio elaborado por la Universidad de los Andes, entregado en julio de 2011, el cual es de conocimiento de esa entidad. Las conclusiones más relevantes del estudio son:¹

- Los macroprocesos, a excepción de afiliación y registro, presentan una repesa acumulada creciente y rendimientos por debajo del 100%, razón por la cual es necesario una inversión en capital humano o mejorar la forma de realizarlos.
- Los macroprocesos de historia laboral presentan una repesa acumulada de correcciones de 89.605 y 20.592 lo cual representa niveles muy altos de solicitudes sin ser atendidas.
- En el macroproceso de Recaudo, la devolución de aportes tiene un rendimiento del 40%, esto indica que el 60% de las solicitudes que se recibieron en ese trayecto de tiempo no han sido atendidas, o se encuentran en análisis en el momento, mostrando altos tiempos de espera para atender una solicitud, y tiene algunos tipos de cobros (otros cobros) los cuales tienen todas las solicitudes por este concepto pendientes de atender.

¹ Anexo 8. Dimensionamiento, rendimiento y proyecciones V 3.1.

Tu futuro lo construimos entre los dos

- Reconocimiento presenta una repesa total entre primera instancia, recursos y tutelas de 143.064 solicitudes sin dar respuesta, lo cual es aproximadamente un 12% del número total de afiliados.
- En el macroproceso de reconocimiento se deben centrar los esfuerzos en el reconocimiento en primera instancia, dado que un incremento en el rendimiento de este conllevará a una reducción en el número de solicitudes que va a recibir recursos y tutelas.
- Un manejo de información el cual garantice calidad, transparencia, trazabilidad y disponibilidad de la información facilitaría los procesos de corrección de historia laboral, solicitudes de corrección, el proceso de reconocimiento.
- Para poder cumplir con la demanda de cada uno de los macroprocesos es necesario tomar dos medidas: o mejorar el cómo se hace el proceso, o aumentar el capital humano...”

Respecto de la calidad de la información que poseía el ISS, el estudio concluye:²

“En conclusión, esta sección ha mostrado cómo en los últimos años ha habido un esfuerzo importante en el proceso de reconstrucción de los datos que no fueron actualizados en su oportunidad. Es claro que los esfuerzos hechos a posteriori son más complicados, pueden tener problemas de identificación de información, son intensivos en recursos humanos y no siempre generan los mejores resultados.

A esto, hay que sumar el hecho que la organización debe otorgar pensiones a afiliados con tiempos trabajados en entidades públicas, lo que exige conseguir información de dichas entidades o aquellas que las hayan reemplazado.

Mucho se ha hecho en el ISS para mejorar los datos; persiste sin embargo, la impresión que el esfuerzo no ha logrado alcanzar los niveles requeridos para dar un óptimo servicio. Sin duda, hay mucho campo para mejoramiento, comenzando por el diseño de buenos indicadores que permitan validar cuál es realmente la calidad de la información (particularmente confiabilidad, integridad y completitud) que maneja la organización.”

Teniendo en cuenta estas conclusiones y los informes de los entes de control, en especial los informes de la Contraloría General de la República, se diseñó un proceso para la implantación de la entrada en funcionamiento de Colpensiones la cual es el resultado del conjunto de acciones desarrolladas en la etapa preoperativa, octubre de 2009 a septiembre de 2012, encaminadas a lograr las definiciones normativas, el diseño, la organización y gestión de recursos necesarios para garantizar una adecuada transición de las obligaciones a cargo de ISS, la continuidad en la

² CAPÍTULO 2. ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN V3.2

prestación económica del Régimen de Prima Media (RPM) y el mejoramiento en la atención al ciudadano. En el siguiente gráfico se presentan los hitos más relevantes del proceso de preparación para la salida en operación de Colpensiones.



Es así como Colpensiones, en el período comprendido entre octubre de 2011 y septiembre de 2012, llevó a cabo las acciones identificadas para la puesta en marcha de los proyectos de estructuración organizacional y de procesos de apoyo, de automatización de procesos de negocio, de implementación del componente de gestión documental, de mejoramiento de estructuras de datos y calidad de información, de estructuración del sistema integrado de gestión y del sistema de riesgo y de implementación de políticas, metodología y procedimientos para determinar la calidad, confiabilidad, exactitud, consistencia, trazabilidad e integralidad de la información generada en desarrollo de la gestión del negocio. A 30 de septiembre de 2012, Colpensiones había ejecutado el 100% de las actividades de esta etapa; de esta manera se puede afirmar que el proceso de implementación fue debidamente planeado y que se estudió de manera especial cómo proteger el cumplimiento a los ciudadanos.

En el tema de cumplimiento a los ciudadanos siempre se tuvo en cuenta la dificultad estructural que presentaba el ISS en materia de oportunidad de respuesta y de decisión, hecho que se reflejaba en el alto volumen de derechos de petición, tutelas, desacatos e incumplimientos de los mismos, así como la enorme carga de procesos judiciales que arrastraba la entidad de manera crónica y creciente. Con el fin de permitir que la nueva entidad pudiera afrontar este legado se articuló una estrategia de búsqueda de protección legal, con el fin de darle el tiempo necesario para resolver el problema crónico del ISS; estrategia que se plasmó en la solicitud a la Corte

Constitucional, noviembre del 2012, referente a “declaratoria de estado de inconstitucional de las cosas”, con el fin de darle un manejo ordenado, controlado y debidamente supervisado por el ente judicial.

Ahora bien las situaciones descritas en los estudios fueron confirmadas y en la mayoría de los casos los volúmenes de trámites e incumplimientos de tiempos legales fueron muy superiores a los estimados para la entrada en operación, situación que se confirma en la medida que avanza el proceso de entrega. La no disponibilidad de información crítica, con el cumplimiento de los estándares mínimos acordados con el Archivo General de la Nación (AGN) y en los tiempos acordados, morosidad, o falta de entrega total, en asuntos tan apremiantes como actos administrativos notificados pendientes de ser incorporados a los sistemas de gestión, fallos de cumplimiento de sentencias y de tutelas, claramente han aumentado innecesariamente el riesgo y dificultado el cumplimiento de la misión de Colpensiones.

Los retos de comienzo de una nueva entidad también han jugado un papel importante en la entrada de operación de Colpensiones. El manejo de la afluencia masiva de ciudadanos a los canales de atención en las primeras semanas de entrada en operación así como el afinamiento de las plataformas tecnológicas, si bien eran esperados no dejan de afectar la calidad de del servicio que demanda la ciudadanía.

El proceso de traspaso de información fue producto de un ejercicio largo y amplio. En mayo de 2010 se inició el proceso de entendimiento de la cadena de valor de ISS y a partir de octubre de 2011 se inició un proceso de identificación de información (en medio físico y magnético) e infraestructura (hardware, software, lectores, visores, entre otros) requeridos para la administración del régimen de prima media y de definición, diseño y concertación de las acciones necesarias para la preparación, implementación y seguimiento de las actividades necesarias para su traspaso.

Para la gestión y traspaso del ISS a Colpensiones se diseñaron tres fases: Identificación de información, concertación del Protocolo General de Traspaso, e implementación y seguimiento del traspaso. A junio de 2012, como resultado de la ejecución de los proyectos: Inventario y trámites de represa y el de Traspaso ISS, se obtuvo los siguientes productos:

- Formulados 23 proyectos para traspaso de ISS.
- Matriz de trámites objeto de traspaso validada con ISS.
- Inventario de trámites y acuerdo de niveles de servicio producto de reuniones y mesas de trabajo realizadas entre pares de ISS y Colpensiones: se identificó el volumen de inventario del 53% de los trámites objeto de traspaso, del 40% ISS no tenía identificado inventario y en el 7% de los casos el inventario dependían de la expedición del Decreto para salida en operación de Colpensiones (Anexo 1 del Protocolo General de Traspaso).

La fase 2, concertación del Protocolo General de Traspaso, se inició en junio de 2012 con un ejercicio de concreción con el nivel directivo del ISS, de estándares, plan de trabajo y niveles de servicio para entrega. A 27 de septiembre de 2012 se contaba con:

- Conformación del equipo coordinador de traspaso en Colpensiones.
- Elaboración mapa de riesgos del proceso de traspaso.
- Firma del convenio de transferencia de conocimientos del ISS a Colpensiones.
- Definidos por AGN los estándares mínimos de gestión documental para la entrega por parte del ISS de la documentación necesaria para que Colpensiones pueda administrar el Régimen de Prima Media.
- Prueba piloto para la realización de un diagnóstico integral en regionales y seccionales seleccionadas por muestra sobre el estado del archivo del ISS.
- Diagnóstico integral del archivo del ISS y volúmenes aproximados de documentación (entregado por AGN al ISS).
- Firma del Protocolo General de Traspaso por ISS y Colpensiones.
- Implementación de estrategia de socialización y capacitación a responsables de recibir y utilizar la información en Colpensiones.
- Contrato para administración, almacenamiento, transporte y custodia: Incluye la administración, almacenamiento, transporte, custodia y consulta del archivo documental entregado por el ISS y el generado por Colpensiones en el desarrollo de su operación en todo el país.

La fase 3, implementación del protocolo de traspaso, en ejecución. Se inició el 28 de septiembre y comprende las actividades de recibo de información, documentación, aplicaciones, bases de datos y hardware necesario para la administración del Régimen de Prima Media en Colpensiones. Como resultados de esta fase se tiene:

- Programación y coordinación logística de los trámites objeto de traspaso.
- Informes de seguimiento: Reportes semanales de avance del proceso, identificación cuellos de botella y formulación de estrategias para resolverlos.
- Recibo de los trámites objeto de traspaso.

Como puede colegirse de lo anterior, la entrada en operación de Colpensiones ha sido producto de un proceso cuidadoso y responsable tanto en el diseño de la operación como en la planificación y concertación con el ISS del traspaso, pero claramente son bienvenidas las observaciones a su ejecución.

Si bien la operación de COLPENSIONES se diseñó atendiendo a la solución de la causas estructurales del atraso del régimen de prima media, las cuales se resumen en: 1) intervención judicial como mecanismo para protección de los derechos constitucionales, 2) dificultades administrativas y operativas para el trámite de pensiones de jubilación y atrasos reiterados en

resolver derechos de petición, y 3) dilación injustificada en la liquidación y pago de pensiones; Durante la etapa de operación han surgido nuevas situaciones derivadas de:

- La sincronización de aplicativos del ISS diseñados de forma monolítica con la arquitectura tecnológica empresarial diseñada para operar por procesos.
- El desbordamiento de solicitudes de ciudadanos en puntos de atención.
- El alto volumen de solicitudes de reconocimiento sin atender (de 133.000 previstas se pasó a 216.000).
- El proceso de corrección manual de historias laborales y la información de las bases de datos asociadas a dicho proceso sin depurar.
- La demora de ISS en Liquidación en la entrega de información de traspaso.

Frente a la problemática indicada por su despacho y hechas las aclaraciones anteriores Colpensiones diseñó un plan de acción, actualmente en proceso de implementación, y lo presentó ante los entes de control el 12 de marzo de 2012. El plan de acción permitirá:

- Responder de fondo y organizadamente las solicitudes de los ciudadanos presentadas ante el ISS hasta el 28 de septiembre de 2012, muchas de ellas sin respuesta desde el 2008, y
- Atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante Colpensiones, hasta el mes de octubre en los plazos establecidos por la Ley y a partir de noviembre en el mismo mes de presentación.

El Plan de Acción contempla un conjunto de estrategias que permitirán para optimizar procesos y aumentar el volumen de respuesta, éstas son:

- 1) Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos:
 - a. Desarrollos para mejoramiento de atención por página web.
 - b. Ampliación de acceso a oficinas a los sistemas de información para respuesta inmediata al ciudadano. El mecanismo permitió pasar de un 39% de respuesta inmediata durante el mes de diciembre al 58% en el mes de febrero.
 - c. Afinamiento de los criterios para clasificación de peticiones, quejas y reclamos, lo cual permite mejorar la calidad de la respuesta.
 - d. Contratación temporal de 20 personas para atender el incremento en la demanda.
- 2) Proceso Corrección de Historia Laboral:
 - a. Automatización del Proceso de Historia Laboral: Incluye la homologación de nombres, ajuste liquidador, correcciones masivas de historia laboral tradicional, correlación de novedades del período tradicional, creación de relaciones laborales posteriores al 20 de agosto de 2012, convalidación de tiempos, recuperación de pagos sin detalle, identificar y cambiar el tipo de documento en el recaudo para los pagos que tiene documento nulo,

Tu futuro lo construimos entre los dos

entre otros.

- b. Ampliación de la Planta de Personal: Se amplió el número de personas para atender prioridad 1 de corrección de historia laboral, de 73 se amplió a 146 personas.
 - c. Ampliación de Turnos de Trabajo: Se amplió a dos turnos de trabajo; el primero de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y el segundo de 2:00 p.m. a 10:00 p.m.
 - d. Creación de Grupos de Trabajo: Se crearon grupos por temas (Asofondos, correspondencia, PQR's, tutelas, Oficios de entidades estatales y juzgados).
 - e. Ampliación de la Capacidad Instalada: Se amplió el ancho de banda, creación de 27 nuevos puestos de trabajo, modificación de procesos y generación de proceso automático de liquidación para identificar número de semanas en forma masiva.
- 3) Proceso Reconocimiento:
- a. Contratación de personal de apoyo como planta temporal para resolver solicitudes de prestaciones económicas provenientes de la represa; esto es, contratación de 143 analistas y 32 revisores. Con lo anterior, se contará con una planta de 220 analistas y 55 revisores.
 - b. Diseño de un mecanismo para reconocer de manera automática pensiones: Inicialmente se automatizó la pensión de vejez de tiempos privados cotizados al ISS y a Colpensiones y a 30 de abril de 2013 se automatizarán indemnización sustitutiva de vejez, indemnización sustitutiva de invalidez y la pensión de invalidez.
- 4) Tutelas, Sentencias Judiciales y Procesos:
- a. Contratación de 51 abogados adicionales como planta temporal, con el fin de atender trámites de tutela relacionadas con la administración del Régimen de Prima Media. Así, la entidad contará con un total de 64 abogados destinados exclusivamente a la contestación de trámites de tutela, cuya capacidad estimada es de 19.200 trámites por mes.
 - b. Verificación de Requisitos Documentales Mínimos para Cumplimiento de Sentencias Judiciales: Primera copia auténtica de fallo, constancia de ejecutoria y declaración de no existencia de proceso ejecutivo.
 - c. Realización de estudio de seguridad para cumplimiento de sentencias judiciales: verificación de existencia y autenticidad.
 - d. Implementación de un sitio único de notificación donde se contará con todos los recursos necesarios tanto tecnológicos como de personal, para atender las notificaciones tanto de tutelas como de procesos ordinarios, el plazo de inicio es el 15 de marzo de 2013.

Tu futuro lo construimos entre los dos

Vale la pena resaltar que estas estrategias son adicionales a las ya implementadas por Colpensiones en el diseño de la operación, las cuales se resumen en:

- Gestión de la administración de procesos por BPM, fortaleciendo con ello el acceso a los datos y garantizando la trazabilidad y auditabilidad de la gestión.
- Operación con sistemas de información del ISS en los que residían las bases de datos, evitando con ello el riesgo de pérdida de información (entre ellas la de historia laboral) y reforzamiento de esquemas de control de acceso a bases de datos, protegiendo con ello, la integridad de la información del Régimen de Prima Media administrada por el ISS.
- Aplicación automática de reglas de reconocimiento para garantizar uniformidad de criterios para todos los ciudadanos además de oportunidad en la respuesta.
- Integración de aplicaciones y bases de datos, modelados a través de herramientas BPM para automatización de todos los procesos, tanto misionales como de apoyo que conforman el "CORE" de Colpensiones y convenios de intercambio de información con otras Entidades para garantizar la idoneidad de la misma.
- Modelo de operación que no permite la intermediación en tanto se incluyen controles para garantizar que el peticionario de cualquier servicio de Colpensiones es quien dice ser.
- Formulación de un manual de defensa judicial que materializa en nivel de decisión y de gestión judicial, la postura de Colpensiones tomando como punto base: Normativa general y específica, precedente judicial y criterios auxiliares en materia de doctrina autorizada emitida por entes de control y vigilancia principalmente (Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República).
- Adecuación de reglas de decisión al precedente constitucional en temas de reconocimiento de invalidez, ausencias de cotizaciones y pago en mora, pago simultáneo de las cotizaciones al sistema de salud, conservación del régimen de transición cuando se incluyen tiempos servidos y no cotizados con base en un cálculo actuarial, imprescriptibilidad de las indemnizaciones sustitutivas de pensión, recuperación del régimen de transición, régimen especial para funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, efectos de los fallos en acciones de tutela e inclusión en nómina, entre otros.

Es de resaltar que frente al volumen de acciones, la mayoría de ellas derivadas de la operación del ISS, se hace necesario que se pueda obtener de la Corte Constitucional, la suspensión de los incidentes de desacato en relación con la represa de peticiones del ISS y la adopción del plan de acción, que permita el cumplimiento ordenado de las solicitudes y peticiones de los ciudadanos. En el mes de noviembre de 2012, solicitamos tal protección a la corte y a la fecha se sigue insistiendo en la misma.

El plan de acción adjunto contiene las metas, con volumen y fecha de cumplimiento y un resumen de las estrategias ya descritas. Para el monitorear su cumplimiento, verificar avance, formular e implementar oportunamente medidas para mejoramiento y optimización de su cumplimiento, Colpensiones cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación que incluye periodicidad (diaria), controles de verificación, reportes y responsables.

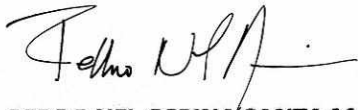
Tu futuro lo construimos entre los dos

El plan ha sido coordinado para su planteamiento y ejecución con el plan de entrega de la información por parte del ISS en Liquidación y tiene en cuenta la información que dicha entidad ha entregado.

Este plan fue presentado a la Defensoría del Pueblo y se entregará a la Junta Directiva de Colpensiones de la que hace parte el Ministerio de Trabajo, El Ministerio de Hacienda y un representante del Presidente de la República; a la Procuraduría General de la Nación y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

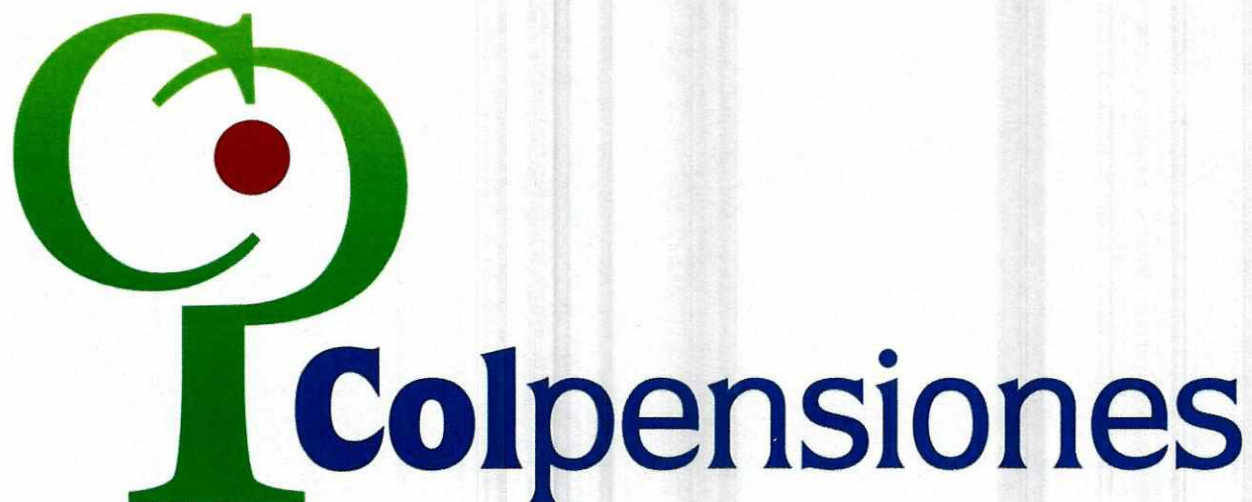
Renovamos a la señora Contralora nuestro compromiso para superar los inconvenientes presentados y cumplir con nuestros objetivos de una administración eficiente, que permita a los pensionados afiliados, aportantes y demás usuarios del Régimen de Prima Media en pensiones, obtener una debida atención acorde con sus derechos.

Cordialmente,



PEDRO NEL OSPINA SANTA MARIA
Presidente

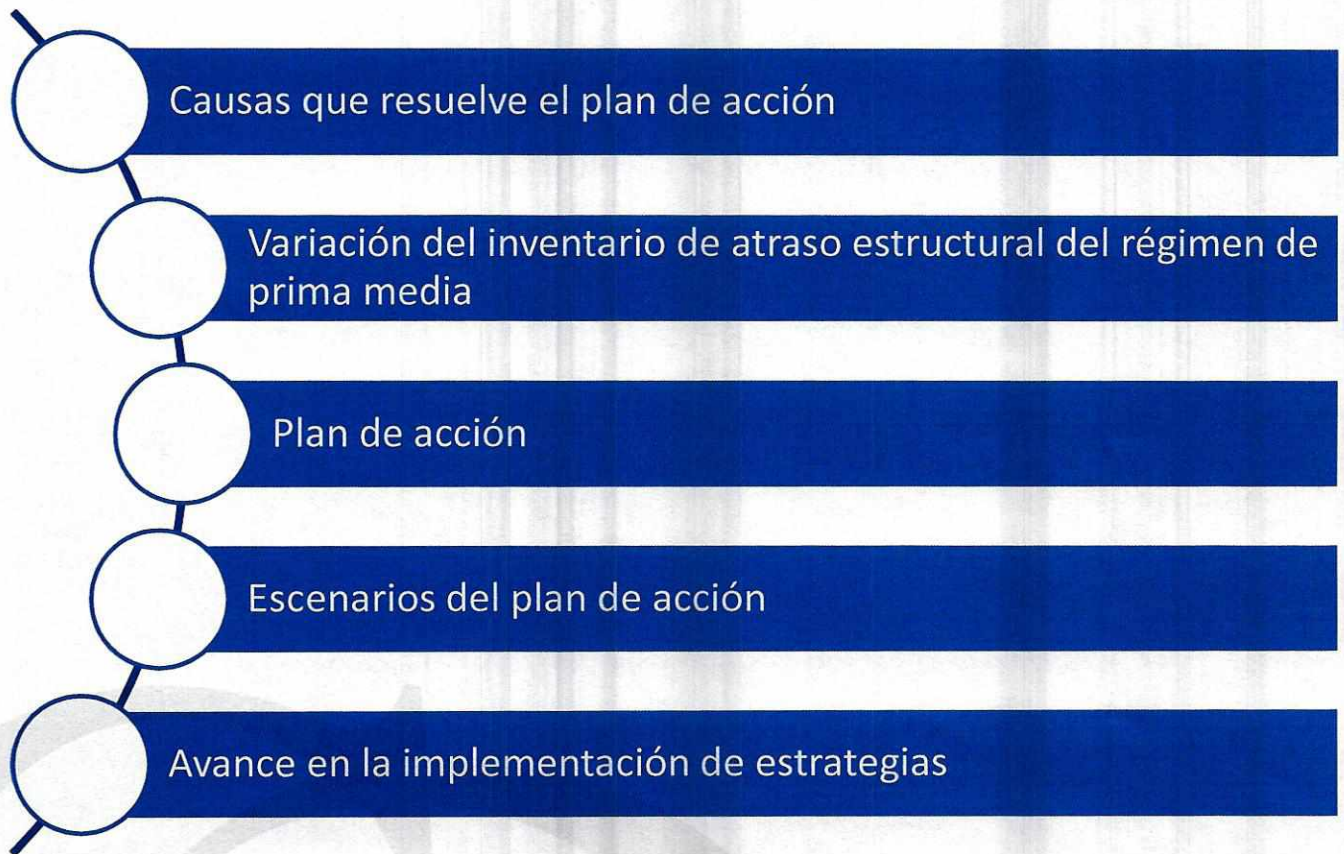
Tu futuro lo construimos entre los dos



Plan de acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media

Bogotá D.C, 15 de marzo de 2013

Contenido del plan de acción



Causas que resuelve el plan de acción



Debidas al atraso estructural del régimen de prima media

- Intervención judicial como mecanismo para protección de los derechos constitucionales .
- Dificultades administrativas y operativas para el trámite de pensiones de jubilación y atrasos reiterados en resolver derechos de petición.
- Dilación injustificada en la liquidación y pago de pensiones.

Identificadas en la operación

- Sincronización de aplicativos.
- Desbordamiento de solicitudes de ciudadanos en puntos de atención
- Alto volumen de solicitudes de reconocimiento sin atender
- Proceso de corrección manual de historias laborales
- Demora de ISS en Liquidación en la entrega de información de traspaso

Variación del inventario de atraso estructural del régimen de prima media

Tipo de Trámite	A Septiembre 28 de 2012	A Febrero 28 de 2013
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Pensionales	140.000	216.000
Novedades de nómina	30.000	30.000
Corrección de historia laboral	142.000	259.500 ¹
Cumplimiento de sentencias	3.000	10.215
Tutelas	200.083	131.371
Derechos de Petición	184.762	252.000
Bonos Pensionales y otros	51.729	51.729

¹ Gradualmente se incluirán 306,000 posibles solicitudes de correcciones provenientes de las AFP's; se inició la recepción de este tipo de requerimientos desde el pasado mes de febrero con un total de 1.564 solicitudes actuales. Mediante cruces de información se identificaron 259.500 cédulas únicas lo que implica el mismo número de solicitudes por atender derivadas de La repesa del ISS, Solicitudes de Colpensiones, Correspondencia, PQRS y Tutelas.

**54.664 efectivas en
COLPENSIONES a 28/02/2013**

El inventario es susceptible de modificación, depende del levantamiento que esta realizando ISS en Liquidación.

Plan de acción noviembre 2012

Tipo de Trámite	Volumen de Represa	Promedio capacidad de atención mensual de la represa del ISS por COLPENSIONES	Promedio capacidad de atención mensual de nuevos trámites por COLPENSIONES	Meses requeridos para atender la totalidad de la represa del ISS
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Pensionales	140.000	12.000	13.000	12
Novedades de nómina	30.000	15.000		2
Corrección de historia laboral tradicional	70.000	5.833	9.000	12
Corrección de historia laboral Post 95	72.000	6.000	6.000	12
Derechos de Petición	184.762	61.590	21.000	3
Bonos Pensionales y otros	51.729	4.703		11
Cuotas Partes pensionales y otros.	10.911	1.091		10

La administración y cobro de cuotas partes pensionales es competencia de ISS en Liquidación de conformidad con el artículo 33 del Decreto 2013 de 2012 y concepto del Ministerio de Trabajo (Diciembre de 2012. Colpensiones tiene la facultad de cobrar las cuotas partes que se generen a partir de su entrada en operación.

Plan de acción ajustado

Tipo de trámite	Represa ISS a 28/02/2013	Atendidas a 28/02/2013	Pendientes por resolver a 28/02/2013	Capacidad promedio mensual de respuesta	Plazo	
					No. de meses	Fecha
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Pensionales	216.000	31.322	184.478	19.900	10	31/12/2013
Novedades de nómina	30.000	1.209	25.449	13.000	2	30/04/2013
Corrección de historia laboral	259.500	63.043	196.445	30.000	7	30/09/2013
Cumplimiento de sentencias	10.215	0	10.215	1.277	9	30/11/2013
Derechos de Petición	252.000	134.609	117.391	50.000	3	30/05/2013
Bonos Pensionales y otros	51.729	0	51.729	8.622	9	30/11/2013

Plan de acción trámites COLPENSIONES

Tipo de trámite	Recibido a 28/02/2013	Atendidas a 28/02/2013	En proceso de gestión a 28/02/2013	Capacidad promedio mensual de respuesta
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Pensionales	88.981	15.798	73.183	29.100
Novedades de nómina	61.722	34.732	26.990	10.000 manuales 120.000 masivas
Cumplimiento de sentencias	1.050	0	1.050	400
Derechos de Petición	199.557	96.830	102.727	40.000
Bonos Pensionales y otros	900	900	0	900

54.664 tutelas de atraso estructural del régimen de prima media efectivas en COLPENSIONES a 28/02/2013



Escenario 1: gestión por prioridades

Se prioriza la atención por tipo de prioridad atendiendo al mínimo vital:

1. Invalidez
2. Sobrevivientes
3. Primera vez

	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Represa ISS	183.610	155.710	131.710	109.710	85.645	67.725	49.805	31.885	13.965	45
Reepuesta represa	27.900	24.000	22.000	24.065	17.920	17.920	17.920	17.920	13.920	45
Saldo represa	155.710	131.710	109.710	85.645	67.725	49.805	31.885	13.965	45	0
Colpensiones acumulado	86.050	89.846	82.023	75.690	68.357	61.024	53.691	46.358	39.025	36.292
Respuesta Colpensiones	20.104	31.724	30.233	31.233	31.233	31.233	31.233	31.233	29.233	26.588
Saldo Colpensiones	65.946	58.123	51.790	44.457	37.124	29.791	22.458	15.125	9.792	9.704
Capacidad de respuesta	48.004	55.724	52.233	55.298	49.153	49.153	49.153	49.153	43.153	26.633

En promedio se reciben 23. 900 solicitudes mensuales.

- COLPENSIONES corrige el atraso estructural del régimen de prima media en diciembre de 2013.
- COLPENSIONES atiende solicitudes de reconocimiento dentro de los plazos legales.
- El día a día de COLPENSIONES se estabiliza.



Colpensiones

Escenario 2: gestión por tutela

Se destina la capacidad manual de COLPENSIONES a resolver el atraso

	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Represa ISS	183.610	147.710	110.710	69.710	25.645					
Respuesta	35.900	37.000	41.000	44.065	25.645					
Saldo represa	147.710	110.710	69.710	25.645	0					
Tutelas ISS										
54.664	44.313	33.213	20.913	7.694	0					
Colpensiones acumulado	86.050	97.846	103.023	115.690	128.357	128.749	111.416	86.163	60.910	41.657
Respuesta										
Colpensiones	12.104	18.724	11.233	11.233	23.508	41.233	49.153	49.153	43.153	26.633
Atraso										
Colpensiones	73.946	79.123	91.790	104.457	104.849	87.516	62.263	37.010	17.757	15.024
Tutelas mes										
Colpensiones	14.789	15.825	18.358	20.891	20.970	17.503	12.453	7.402	3.551	3.005
Total tutelas acumuladas	59.102	63.827	39.271	28.585	20.970	17.503	12.453	7.402	3.551	3.005
Capacidad respuesta	48.004	55.724	52.233	55.298	49.153	41.233	49.153	49.153	43.153	26.633

- Se genera atraso en la repuesta a nuevos trámites radicados en COLPENSIONES.

Avance en la implementación de estrategias

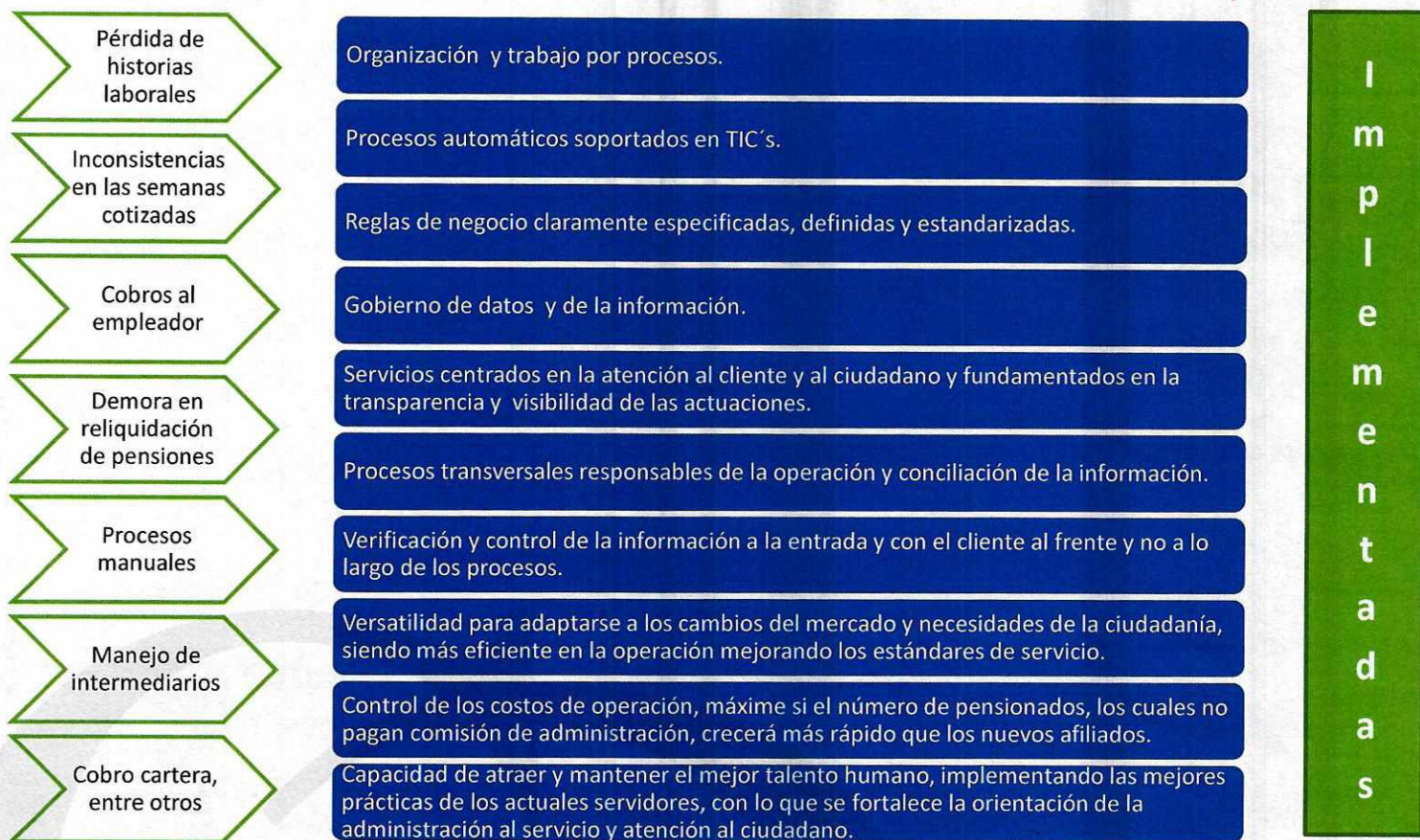
Fallas



Estrategias



Estado



Avance en la implementación de estrategias

Desbordamiento de solicitudes de ciudadanos en puntos de atención

- Desarrollos para mejoramiento de atención por página web.
- Ampliación de acceso a oficinas a los sistemas de información para respuesta inmediata al ciudadano.
- Afinamiento de los criterios para clasificación de peticiones, quejas y reclamos, lo cual permite mejorar la calidad de la respuesta.
- Contratación temporal de 20 personas para atender el incremento en la demanda.
- Vinculación de 86 facilitadores para atención oficinas.

Implementada

Alto volumen de solicitudes de reconocimiento sin atender

- Contratación de personal de apoyo como planta temporal para resolver solicitudes de prestaciones económicas provenientes de la represa: 143 analistas y 32 revisores.
- Automatización de la pensión de vejez de tiempos privados cotizados a ISS y a Colpensiones.
- Automatización de indemnización sustitutiva de vejez, indemnización sustitutiva de invalidez y pensión de invalidez.

Implementada

En proceso

Avance en la implementación de estrategias

Proceso de corrección manual de historias laborales

- Automatización del proceso de historia laboral.
- Ampliación de la planta de personal para atender prioridad 1 de corrección de historia laboral: 73 personas.
- Ampliación de turnos de trabajo: se amplió a dos turnos de trabajo, el primero de 6:00 a.m a 2:00 pm, y el segundo de 2:00 p.m a 10:00 p.m.
- Creación de grupos de trabajo: Asofondos, correspondencia, PQR's, tutelas, Oficios de entidades estatales y juzgados.
- Ampliación de la capacidad instalada: ancho de banda de 8 Mg a 30 Mg, creación de 27 nuevos puestos de trabajo, modificación de procesos y generación de proceso automático de liquidación para identificar número de semanas en forma masiva.

En proceso

Implementada

Avance en la implementación de estrategias

Alto volumen de tutelas sin atender

- Contratación de 51 abogados adicionales, como planta temporal, para atender trámites de tutela relacionadas con la administración del régimen de prima media.
- Verificación de requisitos documentales mínimos para cumplimiento de sentencias judiciales: Primera copia auténtica de fallo, constancia de ejecutoria y declaración de no existencia de proceso ejecutivo.
- Realización de estudio de seguridad para cumplimiento de sentencias judiciales: verificación de existencia y autenticidad.
- Implementación en Bogotá de un sitio de notificación con los recursos necesarios para atender las notificaciones de tutelas y de procesos ordinarios.

Implementada

En proceso