

Colpensiones
Informe de
Rendición de
Cuentas

octubre 15

2013

Periodo enero
a septiembre
de 2012

CONTENIDO

1	MARCO ESTRATÉGICO	1
2	PLAN ESTRATÉGICO	5
3	GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE NÓMINA.....	11
3.1	Gestión de Prestaciones Económicas	11
3.2	Nómina de Pensionados	14
3.3	Corrección de Historia Laboral	16
3.4	Gestión de Afiliados, Empleadores y Gestión Comercial	20
4	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	25
4.1	CALL CENTER COLPENSIONES.....	26
4.2	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS	28
5	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	33
5.1	Talento Humano	33
6	GESTIÓN DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS -BEPS.....	37
7	RESULTADOS DE LA GESTIÓN PRESUPUESTAL	42
8	RESULTADOS DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.....	45

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Naturaleza Jurídica. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	1
Ilustración 2 Regímenes Aplicables. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	1
Ilustración 3 Marco estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.....	2
Ilustración 4 Políticas Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.....	3
Ilustración 5 Portafolio COLPENSIONES. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	3
Ilustración 6 Cadena de Valor. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.....	4
Ilustración 7 Objetivos Estratégicos. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	4
Ilustración 8 Causas para la implementación del plan de acción. Fuente: Presidencia Colpensiones.....	6
Ilustración 9 Estrategias para corregir las fallas del inicio de la operación. Fuente: Presidencia Colpensiones.....	7
Ilustración 10 Prioridad grupos Auto Corte Constitucional. Fuente: Auto 110 Corte Constitucional.....	8
Ilustración 11 Grupo prioridad 4 Auto 182 Corte Constitucional. Fuente: Auto 182 Corte Constitucional.....	9
Ilustración 12 Meta gestión de reconocimiento y pago. Fuente: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones ..	11
Ilustración 13 Solicitudes de reconocimiento atendidas. Fuente: Cifras	11
Ilustración 15 Total afiliados Prima Media. Fuente: Gerencia de Atención al Afiliado	20
Ilustración 16 Nuevo Home Colpensiones. Fuente: Gerencia de Investigación y Desarrollo	23
Ilustración 19 Derechos de petición resueltos entregados por el ISS. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano.....	30
Ilustración 20 Estructura Vicepresidencia Talento Humano. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano.....	33
Ilustración 21 Frentes de acción Gestión de desempeño. Fuente: Gerencia de desarrollo del talento humano..	34
Ilustración 22 Modelo de Protección para la Vejez.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Solicitudes de reconocimiento atendidas por mes. Fuente: Gerencia de Reconocimiento	11
Gráfico 2 Reconocimientos por tipo de riesgo atendido. Fuente: Gerencia de Reconocimiento.....	12
Gráfico 3 Distribución por tipo de decisión. Fuente: Gerencia de Reconocimiento	13
Gráfico 4 Comportamiento de personas pagadas por mes. Fuente: Gerencia de Nómina	15
Gráfico 5 Empresas atendidas 2013. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial	21
Gráfico 6 Empresas visitadas. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial.....	21
Gráfico 7 Charlas Prepensionados. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial.....	21
Gráfico 8 Charlas Régimen Prima Media. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial.....	22
Gráfico 9 Estrategia Agremiaciones. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial	22
Gráfico 10 Visitas Portal. Fuente: Gerencia de Investigación y Desarrollo	23
Gráfico 11 Trámites por regional. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	25
Gráfico 12 Tramites promedio día. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	25
Gráfico 13 Comportamiento Diario Niveles de Servicio. Fuente: Estadísticas de Operación Call Center 2013.....	26

Gráfico 14 Comportamiento Diario Niveles de Niveles de Atención. Fuente: Estadísticas de Operación Call Center 2013	27
Gráfico 15 PQR por áreas. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	29
Gráfico 16 Derechos de petición entregados por el ISS por tema. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano.....	31
Gráfico 17 Notificaciones Actos Administrativos. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1Trámites pendientes recibidos del ISS al inicio de operación. Fuente: Presidencia Colpensiones	5
Tabla 2 Trámites pendientes recibidos del ISS al 28 de febrero de 2013. Fuente: Presidencia Colpensiones	5
Tabla 3 Avance solicitudes según grupos Auto Corte Constitucional.	10
Tabla 4 Resultados Medicina Laboral. Fuente: Gerencia de Reconocimiento	14
Tabla 5 Nómina de pensionados por mes. Fuente: Gerencia de Nómina	14
Tabla 6 Pensionados en el exterior. Fuente: Gerencia de Nómina	15
Tabla 7 Gestión Nómina entrega ISS. Fuente: Gerencia de Nómina	16
Tabla 8 Gestión de nómina, radicados en Colpensiones. Fuente: Gerencia de Nómina	16
Tabla 9 Proyectos mejoramiento Historia Laboral. Fuente: Gerencia de Operaciones.	17
Tabla 10 Evolución de la atención de las solicitud de corrección de historia laboral	19
Tabla 11 Evolución de afiliados a Colpensiones 2013. Fuente: Gerencia de Atención al Afiliado	20
Tabla 12 Discriminado certificados en línea descargados. Fuente. Gerencia de Investigación y desarrollo	24
Tabla 13 Segmentación por tipo de solicitud	28
Tabla 14 Acumulado de PQRS recibidas por Colpensiones nivel central. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano.....	29
Tabla 15 Derechos de Petición Entregados por el ISS	30
Tabla 16 Programas de capacitación. Fuente: Gerencia de desarrollo del talento humano.	35
Tabla 17 Seguridad y salud en el trabajo. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano	36
Tabla 18 Relación de Proyectos BEPS. Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.	40
Tabla 19 Ingresos de la Administradora. Fuente: Gerencia Económica.....	42
Tabla 20 Gastos de la administradora. Fuente: Gerencia Económica.....	43
Tabla 21 Presupuesto de Ingresos Fondos: Fuente: Gerencia Económica.....	44
Tabla 22 Ejecución presupuesto de gastos Fondos. Fuente: Gerencia Económica.....	44
Tabla 23 Relación de contratos. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual	45
Tabla 24 Relación de aceptaciones de oferta. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual.....	46
Tabla 25 Tipo de procesos de selección. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual	46

PRESENTACIÓN

Coherente con los esfuerzos del Gobierno Nacional, de promover e implementar políticas públicas que contribuyan a la dignificación y mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos, la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, como entidad vinculada al Sector Trabajo, presenta el balance de la gestión realizada entre el primero de enero de 2013 y el 30 de septiembre de ese año. Este documento, en el marco del ejercicio de rendición de cuentas sectorial que se presenta anualmente a los ciudadanos, bajo el liderazgo del Ministerio del Trabajo.

Como es bien conocido por la opinión pública, 2013 ha sido un año de grandes desafíos para COLPENSIONES, una entidad que el pasado primero de octubre cumplió su primer año de operaciones y que en tan solo 12 meses ha demostrado su capacidad administrativa, técnica y operativa para hacer frente al rezago estructural de casi dos décadas del sistema público de pensiones, y para ir más allá al implementar un nuevo modelo de protección para la vejez y el retiro laboral de los colombianos.

Como puede evidenciarse en las cifras presentadas en este informe, COLPENSIONES ha venido atendiendo en forma gradual, tanto el rezago de trámites entregado por el Instituto del Seguro Social en Liquidación, como las nuevas solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, dentro de una lógica incremental que hoy nos permite asegurar que al finalizar el presente año, Colombia contará con 132.859 nuevos pensionados, la cifra más alta de las dos últimas décadas en el país.

De esta cifra, a 30 de septiembre se reporta un total de 86.044 pensionados, y la cifra restante será el resultado de los ajustes estructurales que se han venido realizando entre los meses de agosto y septiembre al interior de la Entidad a instancias de una nueva administración, entre los cuales se destaca la vinculación de 320 nuevos funcionarios, el mejoramiento y fortalecimiento del modelo de servicio, tanto en términos de atención al usuario por canales presenciales (Puntos de Atención Colpensiones –PAC) y alternos (Call Center y Página Web), como en la calidad y oportunidad de las respuestas ofrecidas a los ciudadanos.

En tal sentido, es importante destacar que en el período reportado se recibieron 457.164 solicitudes de reconocimiento de las cuales se atendieron el 70%, es decir, 371.405 solicitudes resueltas. Asimismo, se destinaron \$1,39 billones de pesos para el pago de las mesadas de 1.108.851 colombianos que hoy conforman la nómina de pensionados de la entidad.

Este informe recoge además los logros alcanzados por COLPENSIONES en cumplimiento de los fallos 110, 182 y 202 de la Honorable Corte Constitucional, emitidos para ofrecer a COLPENSIONES un escenario jurídicamente viable para resolver el rezago de trámites radicados por los ciudadanos ante el ISS antes del 28 de septiembre de 2012, cuya cifra inicial de 80 mil solicitudes, se ha venido incrementando en un 400 %, sin que al cierre del presente Informe se conozca con certeza la cifra final.

De los grupos priorizados por la Corte Constitucional en el Fallo 110 de 2013, a la fecha se han resuelto 44.588 solicitudes de reconocimiento, de un inventario de 180.905, y los 136.318 trámites restantes deberán ser atendidos antes de finalizar el presente año.

Otro importante logro es la atención del 83 % de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - (PQRS) que han sido presentadas por los ciudadanos ante COLPENSIONES, así como la respuesta del 100 % de los derechos de petición que fueron radicados ante el ISS.

También resulta apreciable destacar la respuesta ciudadana frente a los servicios ofrecidos por COLPENSIONES a través de su portal de Internet www.colpensiones.gov.co, que se traduce en ahorro de tiempo y gastos para los ciudadanos, y en una alternativa de nuevos canales de atención, con el fin de reducir el tráfico en nuestras oficinas. En este aspecto se han generado 1.882.048 certificados de afiliación y 5.291.963 de historias laborales y se han descargado 33.923 certificados de nómina de pensionados.

Para ofrecer esquemas de atención más cómodos, ágiles y oportunos a los ciudadanos, entre los meses de agosto y septiembre de 2013 se avanzó en la optimización del Call Center, con el propósito de convertirlo gradualmente en el un canal informativo y resolutivo y se activó un nuevo paquete de trámites en la zona transaccional del sitio Web de la Entidad.

Si bien es cierto que el balance presentado en este ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía permite mostrar cifras relevantes en materia pensional, conviene recordar que COLPENSIONES no solo fue creada para administrar los aportes de los afiliados al Régimen de Prima Media del país, sino además para poner en marcha un modelo sin precedentes en materia de protección social para los trabajadores formales e informales en todo el país, los Beneficios Económicos Periódicos – BEP.

Es así como este informe presenta además los avances alcanzados en el proceso de implementación de este mecanismo, a través del cual los colombianos que no puedan cumplir los requisitos para obtener una pensión, podrán acceder a un ingreso que les permita mejorar una vejez digna y protegida.

De esta forma, COLPENSIONES da a conocer a la ciudadanía el balance de las acciones más relevantes y los principales logros en el cumplimiento de su misión institucional durante este 2013, en la perspectiva de continuar acompañando a los trabajadores más jóvenes en la construcción de su futuro y administrar con eficiencia y oportunidad el presente de quienes hoy gozan de una pensión o de un ingreso seguro y confiable al momento de su retiro.

1 MARCO ESTRATÉGICO

Naturaleza jurídica

Empresa industrial y comercial del Estado (EICE) organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo

Ilustración 1 Naturaleza Jurídica. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Regímenes aplicables

LEGAL

Las operaciones se rigen por el Decreto 4121 de 2011, los estatutos y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

CONTRACTUAL

El Manual de Contratación expedido con base en lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones

PRESUPUESTAL

El Manual de Presupuesto expedido conforme a lo previsto en la Resolución 2416 de 1997 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

LABORAL

El previsto para los trabajadores oficiales, con excepción del Presidente, el Director de la Oficina Nacional de Control Interno y el Gerente Nacional de Cobro, quienes tendrán el carácter de empleados públicos.

Ilustración 2 Regímenes Aplicables. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Marco Estratégico



Ilustración 3 Marco estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Políticas



Ilustración 4 Políticas Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Portafolio

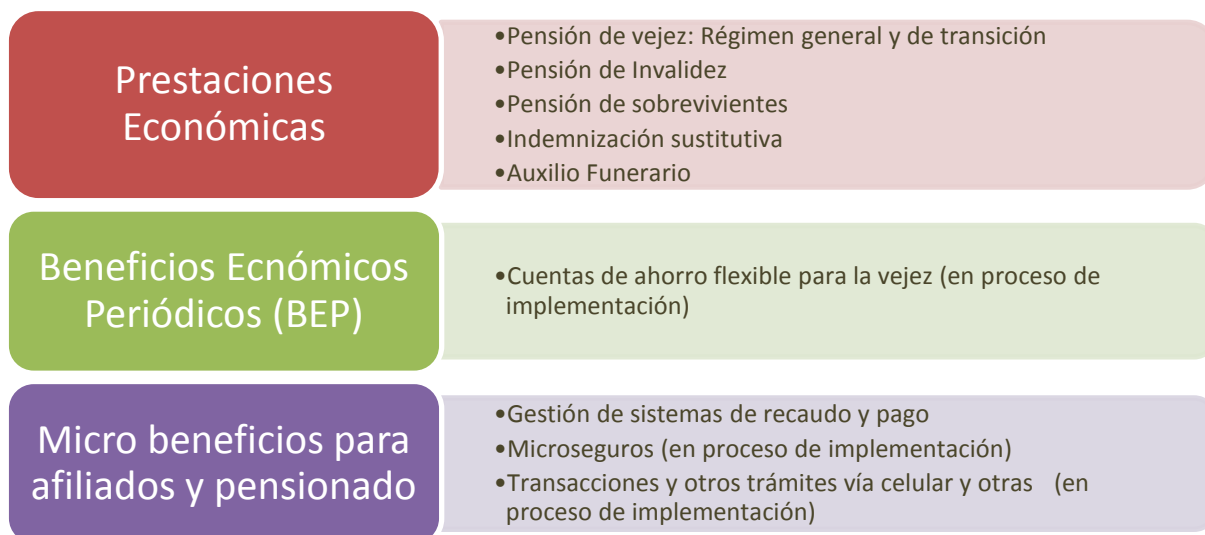


Ilustración 5 Portafolio COLPENSIONES. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Cadena de valor

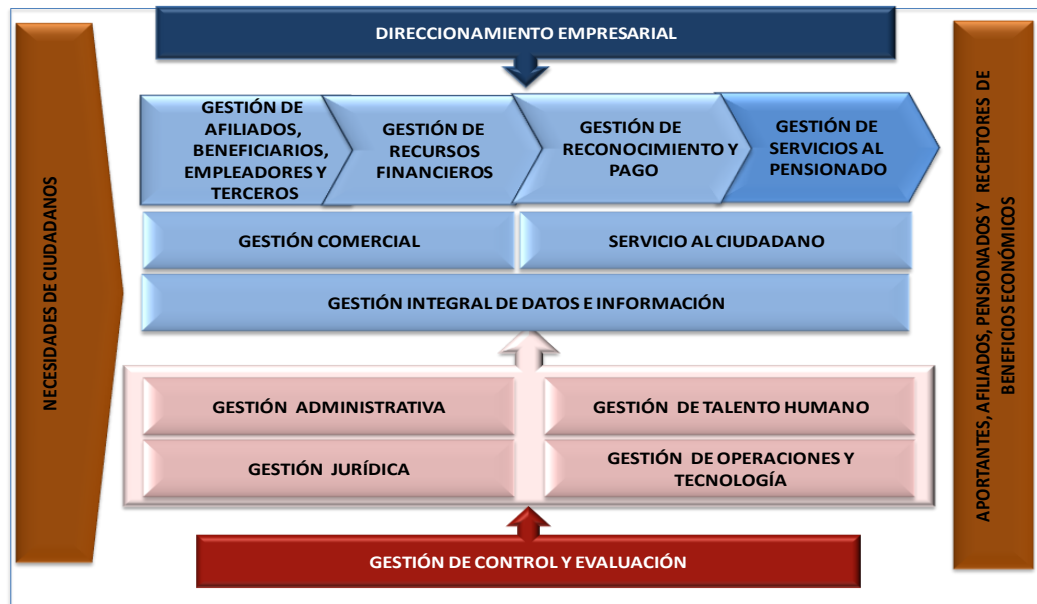


Ilustración 6 Cadena de Valor. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Objetivos Estratégicos

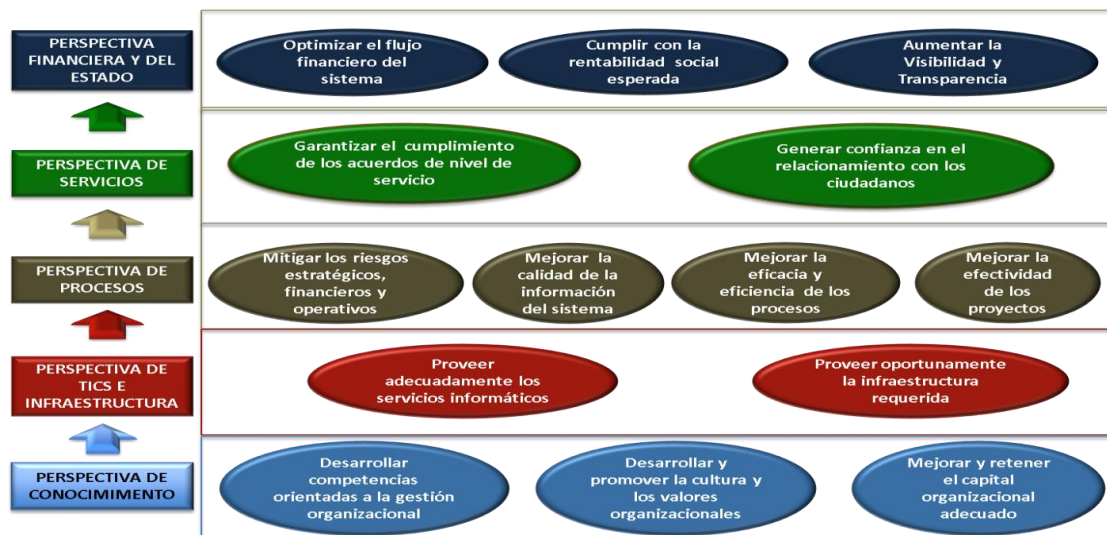


Ilustración 7 Objetivos Estratégicos. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

2 PLAN ESTRATÉGICO

Colpensiones inició su operación el 28 de septiembre de 2012, fecha en la cual recibió un inventario estimado por parte del Seguro Social - ISS, con las siguientes solicitudes pendientes de trámite y respuesta:

Tipo de Trámite	28 de septiembre de 2012
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	140.000
Corrección de Historia Laboral	142.000
Novedades de nómina	30.000
Cumplimiento de Sentencias	3.000
Tutelas	131.371
Derechos de Petición	184.762
Bonos Pensionales y otros	51.729

Tabla 1 Trámites pendientes recibidos del ISS al inicio de operación. Fuente: Presidencia Colpensiones

A febrero 28 de 2013 el anterior inventario se modificó de la siguiente manera:

Tipo de Trámite	28 de febrero de 2013
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	216.000
Corrección de Historia Laboral	259.500
Novedades de nómina	30.000
Cumplimiento de Sentencias	10.215
Tutelas	131.371
Derechos de Petición	252.147
Bonos Pensionales y otros	51.729

Tabla 2 Trámites pendientes recibidos del ISS al 28 de febrero de 2013. Fuente: Presidencia Colpensiones

Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media

Por el alto volumen de solicitudes pendientes por resolver dentro del Régimen de Prima Media recibidas del Seguro Social, Colpensiones resolvió implementar un Plan de Acción con ayuda de la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta que este volumen desbordaba la capacidad operativa de la empresa dentro de los términos legales que obligan a responder las solicitudes asociadas al reconocimiento de prestaciones económicas.

Objetivo

- ➔ 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.
- ➔ Atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones por los ciudadanos en los plazos establecidos por la ley y a partir de noviembre de 2013 en el mismo mes de presentación.

Causas

Las causas identificadas para la elaboración del Plan de Acción se resumen en el siguiente gráfico:



Ilustración 8 Causas para la implementación del plan de acción. Fuente: Presidencia Colpensiones

Estrategias

Para el mes de marzo de 2013, se implementaron estrategias orientadas a corregir las fallas identificadas en la etapa de inicio de operación de Colpensiones, así:

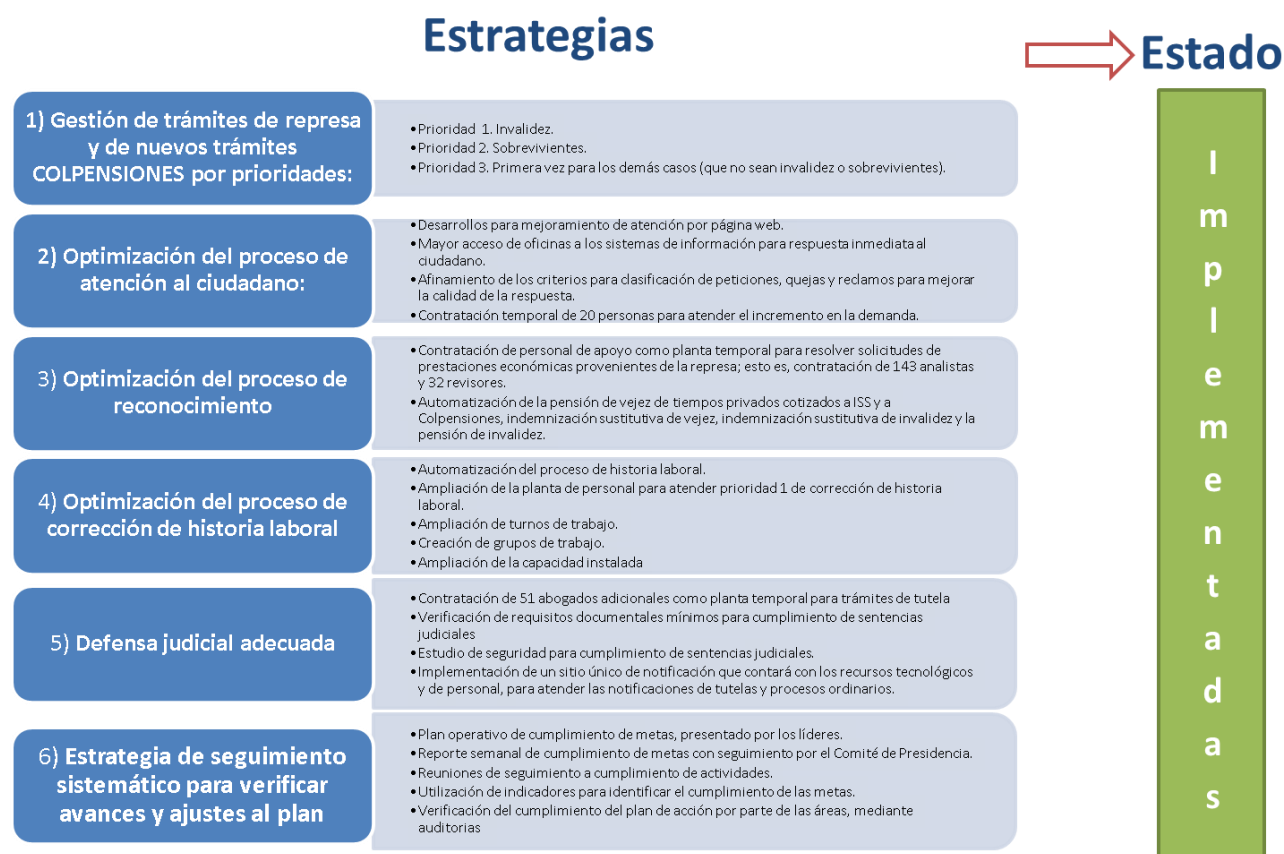


Ilustración 9 Estrategias para corregir las fallas del inicio de la operación. Fuente: Presidencia Colpensiones

La ejecución de este Plan de Acción permitió mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes del Régimen de Prima Media de los ciudadanos y dentro de los principales logros del mismo se destaca la respuesta del 100% de las Peticiones, Quejas y Reclamos entregada por el ISS, en términos vencidos.

Plan de Acción Autos Corte Constitucional

Auto No. 110 del 5 de junio del 2013

A partir de la situación actual del Régimen de Prima Media, y de la capacidad de Colpensiones en su etapa de inicio de operación, para atender las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas y demás peticiones entregadas por el ISS y radicadas en Colpensiones dentro de los términos reglamentarios, se propuso un Plan de Acción a 31 de diciembre del presente año; así Colpensiones solicitó a la Corte Constitucional la aprobación del Plan de Acción, que implica la adopción de medidas temporales para garantizar los derechos de los afiliados y pensionados.

En tal sentido, la Corte fijó tres grupos diversos de prioridad. En el primero ubicó a los sujetos con mayor vulnerabilidad y menor capacidad para soportar la espera en la resolución de sus peticiones pensionales, y el cumplimiento a los fallos de tutela que protegieran sus derechos. En los grupos dos y tres situó, progresiva y proporcionalmente, a los sujetos con una mayor capacidad para asumir cargas públicas con respecto al grupo uno, así:

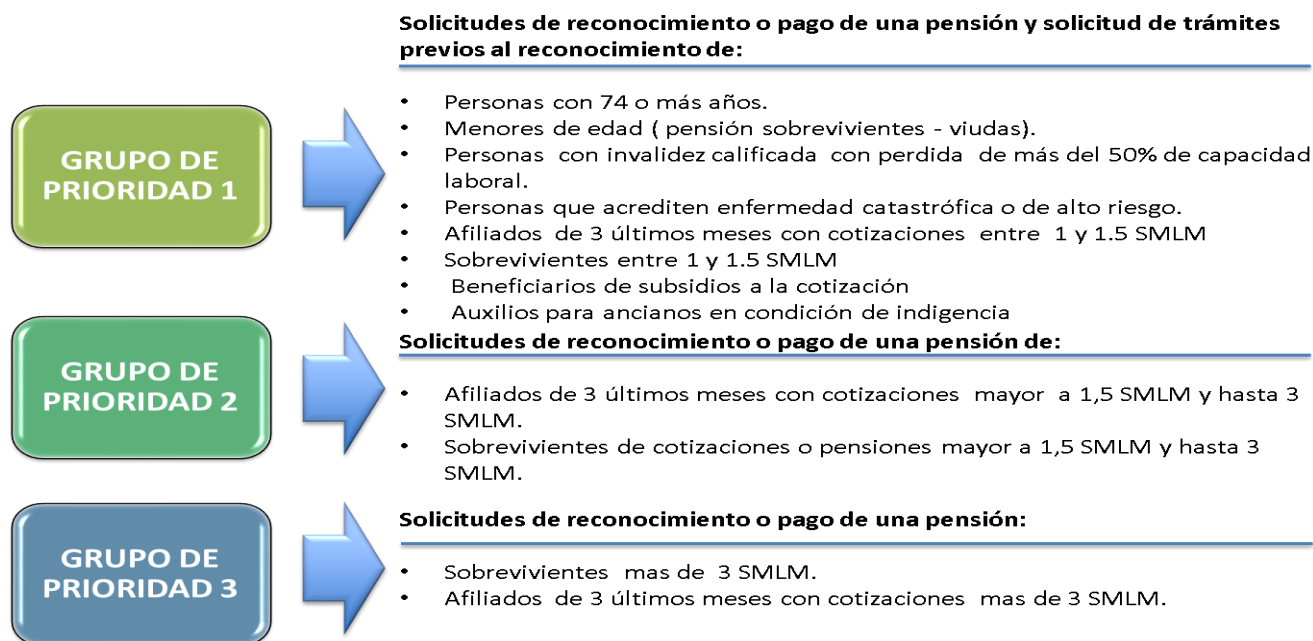


Ilustración 10 Prioridad grupos Auto Corte Constitucional. Fuente: Auto 110 Corte Constitucional

Auto No. 182 del 26 de agosto del 2013

Este Auto fue proferido para realizar seguimiento a los grupos prioritarios señalados en el Auto No. 110 y para que se incluyera en los informes mensuales de avance, información relevante con las reliquidaciones, indemnizaciones sustitutivas y auxilios funerarios, así:

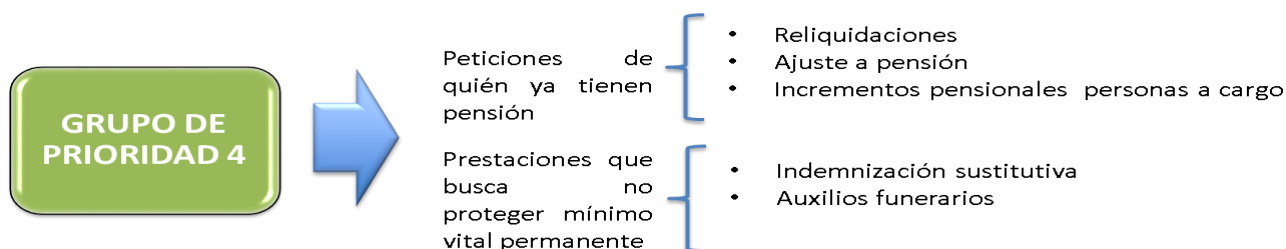


Ilustración 11 Grupo prioridad 4 Auto 182 Corte Constitucional. Fuente: Auto 182 Corte Constitucional

No obstante, es necesario señalar que Colpensiones informó a la Honorable Corte Constitucional del crecimiento sistemático de los expedientes entregados por el ISS en Liquidación, del grado de incertidumbre respecto al número total de expedientes faltantes, y de los limitantes de Colpensiones para atender las solicitudes si el número de expedientes entregados superaba los 308.000, ya que esta situación impacta directamente el inventario de los grupos de prioridad señalados.

Iniciando el mes de septiembre se habían recibido 308.419 expedientes, de los cuales 180.905 correspondían a solicitudes pendientes de reconocimiento. A 30 de septiembre, Colpensiones ha recibido un total de 313.664 solicitudes de pensión por parte del ISS en Liquidación, de las cuales 189.894 corresponden a solicitudes por tramitar. Esta circunstancia, ha exigido a Colpensiones un proceso permanente de ajuste e innovación en procura de cumplir las metas asociadas a los grupos priorizados. Adicionalmente, es necesario reiterar que la cifra a cierre del mes de septiembre no es definitiva; el ISS en Liquidación aún está cerrando y depurando su inventario.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el avance de cumplimiento en los 4 grupos anteriormente mencionados, con corte al 30 de septiembre de 2013, con el inventario de 180.905 solicitudes de reconocimiento pendientes por resolver para los grupos prioritarios. De estas, se han resuelto 44.588 y quedan pendientes 136.317, así:

Población	Inventario Inicial	Resueltas al 30 de Septiembre	Pendientes al 30 de Septiembre
TOTAL	180.905	44.588	136.317
Grupo 1			
Menores de edad*	--	--	--
Mayores de 74 años	3.810	2.722	1.088
Invalidez	3.877	3.808	69
Personas que acreditan enfermedad catastrófica o de alto costo**	--	--	--
Afiliados con cotizaciones entre 1 y 1.5 SMMLV , 3 últimos meses	20.972	15.942	5.030
Sobrevivientes con pensión entre 1 y 1.5 SMMLV	13.485	8.497	4.988
Beneficiarios de subsidio a la cotización	596	402	194
Sin Información	4.572	1.661	2.911
Total	47.312	33.032	14.280
Grupo 2			
Afiliados con cotizaciones entre 1.5 y 3 SMMLV los 3 últimos meses	7.768	927	6.841
Sobrevivientes con pensión entre 1.5 y 3 SMMLV	4.066	181	3.885
Total	11.834	1.108	10.726
Grupo 3			
Afiliados con cotizaciones mayores 3 SMMLV los 3 últimos meses	10.703	1.120	9.583
Sobrevivientes con pensiones mayores de 3 SMMLV	5.695	471	5.224
Total	16.398	1.591	14.807
Grupo 4 (corriente)			
Reliquidaciones	86.040	4.397	81.643
Indemnizaciones Sustitutivas	14.712	4.460	10.252
Auxilios Funerarios	4.609	0	4.609
Total	105.361	8.857	96.504

Tabla 3 Avance solicitudes según grupos Auto Corte Constitucional.

3 GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE NÓMINA



Ilustración 12 Meta gestión de reconocimiento y pago. Fuente: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Para llegar a la cifra más alta de nuevos pensionados por año de las últimas dos décadas, en el Régimen de Prima Media, se realizó la siguiente gestión:

3.1 Gestión de Prestaciones Económicas



Ilustración 13 Solicitudes de reconocimiento atendidas. Fuente: Cifras casos represa (Trámites pendientes entregados por el ISS en Liquidación) y solicitudes radicadas en COLPENSIONES.

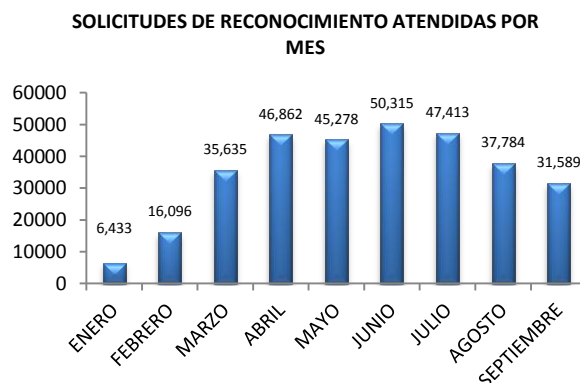


Gráfico 1 Solicitudes de reconocimiento atendidas por mes. Fuente: Gerencia de Reconocimiento

Con el fin de atender las solicitudes de reconocimiento pendientes por resolver entregadas por el ISS en Liquidación y las solicitudes radicadas por los ciudadanos ante Colpensiones, fue necesario reestructurar el modelo de decisión, creando grupos internos de trabajo especializados por tipo de pensión e incrementando el recurso humano mediante la contratación de Trabajadores en Misión.

Es así como desde el mes de febrero de 2013, se crearon los siguientes Grupos Internos de trabajo:

- 1- Grupo de represa tutelas.
- 2- Grupo de represa sentencias.
- 3- Grupo de represa sobrevivientes.
- 4- Grupo de represa vejez.
- 5- Grupo de represa invalidez.
- 6- Grupo día a día.

Así, los reconocimientos por tipo de pensión o riesgo atendido se distribuyen de la siguiente manera:



Gráfico 2 Reconocimientos por tipo de riesgo atendido. Fuente: Gerencia de Reconocimiento

En la actualidad la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuenta con 248 personas entre analistas, revisores y coordinadores, a los cuales se sumaron 235 profesionales contratados durante el mes de septiembre, quienes fueron debidamente entrenados y capacitados. Estas acciones van encaminadas a cumplir las metas establecidas en los Autos 110, 182 y 202 de la Corte Constitucional.

Además de este ajuste de personal, se encuentra en producción el Liquidador Automático para la decisión de la pensión de vejez e indemnización sustitutiva de vejez tiempos privados y se prevé que en el mes de octubre entre en producción la reliquidación de tiempos privados con el objetivo de atender riesgos e instancias dentro de los términos legales. Así mismo, se avanza en la optimización y desarrollo del Software Liquidador de Pensiones para lograr la automatización de los demás procesos de reconocimiento.

Es importante destacar que de las 317.405 solicitudes estudiadas, el 57% se concedieron y el 43% restante fueron negadas. La distribución es la siguiente:

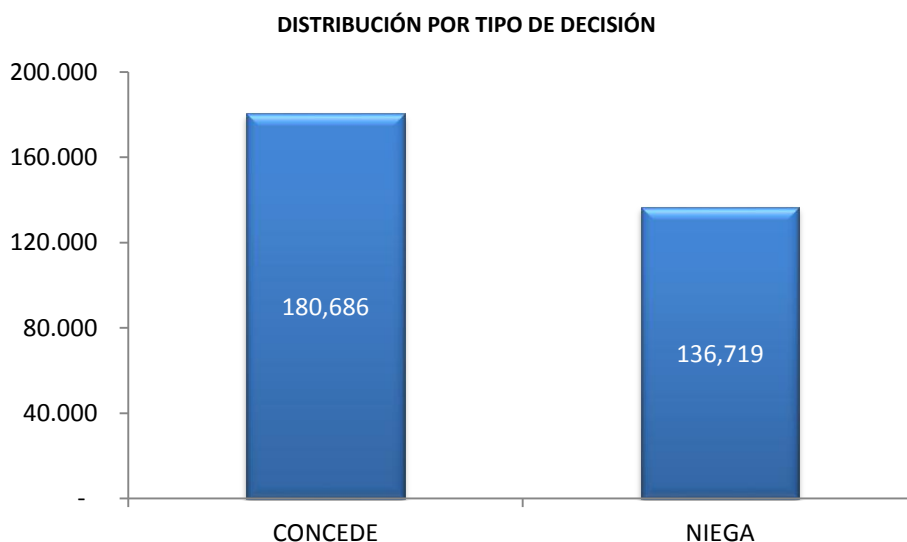


Gráfico 3 Distribución por tipo de decisión. Fuente: Gerencia de Reconocimiento

Medicina laboral

El proceso de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral – PCL, la revisión de PCL y trámite de incapacidades se encuentra tercerizado con la firma ASALUD. El proceso administrativo y operativo se realiza con personal contratado por la mencionada firma y Colpensiones adelanta los procesos de auditoría.

Los afiliados y beneficiarios que solicitan a través de nuestras oficinas la calificación de PCL son remitidos a ASALUD para el proceso de verificación y validación de los documentos requeridos para asignar las citas con los médicos laborales. En cuanto al trámite de incapacidades, estas se recepcionan en los Puntos de Atención Colpensiones (PAC) o directamente en ASALUD, con la documentación soporte, una vez validado el derecho son remitidas a COLPENSIONES para su trámite de reconocimiento y pago.

TRAMITE	Dictámenes dictados	Número de solicitudes por Incapacidades
PCL	8.853	
REVISIÓN PENSIÓN	296	
INCAPACIDADES		2.107
TOTAL SOLICITUDES	9.149	2.107

Tabla 4 Resultados Medicina Laboral. Fuente: Gerencia de Reconocimiento

3.2 Nómina de Pensionados

El proceso de Nómina de Pensionados se ejecuta mes a mes, teniendo en cuenta una línea de tiempo que determina tanto la aplicación de novedades como la ejecución del procesamiento de la misma para su correspondiente pago a través de las diferentes entidades financieras.

Durante este primer año, Colpensiones ha reportado las siguientes cifras, en cuanto a número de pensionados y el valor de la nómina mes a mes:

Mes	Personas Pagadas	Valor Nómina Millones de \$
Octubre	1.021.294	1.133.926
Noviembre	1.027.120	2.119.710
Diciembre	1.033.100	1.129.922
Enero	1.032.015	1.121.624
Febrero	1.037.384	1.152.780
Marzo	1.052.271	1.271.850
Abril	1.060.949	1.261.517
Mayo	1.089.510	1.299.155
Junio	1.085.665	2.198.562
Julio	1.087.276	1.309.127
Agosto	1.098.457	1.358.886
Septiembre	1.108.851	1.390.272

Tabla 5 Nómina de pensionados por mes. Fuente: Gerencia de Nómina

Nómina de Pensionados

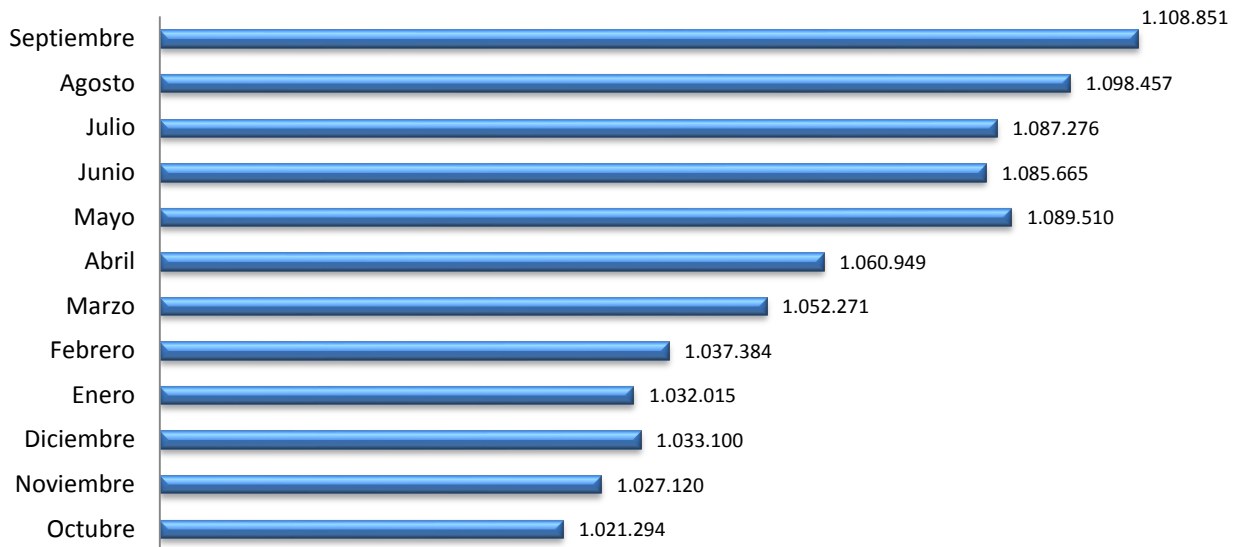


Gráfico 4 Comportamiento de personas pagadas por mes. Fuente: Gerencia de Nómina

Pensionados en el Exterior

Mes	Pensionados
oct-12	4.234
nov-12	4.212
dic-12	4.214
ene-13	4.200
feb-13	4.235
mar-13	4.235
abr-13	4.279
may-13	4.285
jun-13	4.300
jul-13	4.325
ago-13	4.367
sep-13	4.403

Tabla 6 Pensionados en el exterior. Fuente: Gerencia de Nómina

Solicitudes de Nómina entregadas por el ISS en Liquidación

En los últimos doce meses se adoptaron medidas para el cabal cumplimiento de los compromisos adquiridos, en especial de las solicitudes pendientes radicadas ante el Instituto del Seguro Social antes del 28 de Septiembre de 2012 y entregadas a Colpensiones, ofreciendo respuestas de fondo, eficaces y oportunas a los ciudadanos. A continuación se muestra la gestión adelantada:

REPRESA ISS	RECIBIDAS	ATENDIDAS	PENDIENTES
Ingresos Nómina	22.468	22.366	102
Novedades de Nómina	18.117	16.211	1.906
SISSPET	16.094	16.094	
Total General	56.679	54.671	2.008

Tabla 7 Gestión Nómina entrega ISS. Fuente: Gerencia de Nómina

Solicitudes radicadas en Colpensiones

SOLICITUDES RADICADAS	RECIBIDOS	TRAMITADAS	PENDIENTES
PQRS	33.519	17.714	15.805
Novedades	141.290	66.389	74.901
Correspondencia externa	14.374	5.822	8.552
Conceptos de Área-Tutelas	5.579	4.253	1.326
Cooperativas Afiliación y Retiro Afiliación	749.207	749.207	-
Préstamo y retiro- préstamos (web)	305.540	305.540	-
Bancos préstamo libranzas -VPN-	17.168	17.168	-
Cambio aporte a terceros	31.871	31.871	-
Retiros nómina	295.775	295.775	-
Traslado cuenta pago	35.631	35.631	-
Traslado EPS			-
Total General	1.629.954	1.529.370	100.584

Tabla 8 Gestión de nómina, radicados en Colpensiones. Fuente: Gerencia de Nómina

3.3 Corrección de Historia Laboral

Colpensiones ha venido atendiendo las solicitudes de corrección de historia laboral a través de sus diferentes Puntos de Atención, aplicando un modelo operativo sistematizado de recepción, digitalización y análisis basado en los principios de oportunidad, calidad y eficiencia.

Durante 2013, se continuó con la recepción de las solicitudes de corrección de historia laboral por parte del Instituto del Seguro Social en Liquidación, en un número de 259.500 a 30 de septiembre de 2013, simultáneamente. La radicación de solicitudes diarias es de 1.500 en promedio, por lo que para el mes de febrero, el volumen de solicitudes desbordó la capacidad instalada para la operacionalización y atención de los requerimientos, lo cual exigió un refuerzo en el personal que atiende la corrección de historias laborales pasando de 68 a 138 analistas, entre los meses de marzo y abril.

Es importante anotar que buena parte de los trámites asociados a corrección de historias laborales entregados por el ISS a Colpensiones, tiene un fuerte componente manual y requiere del uso de diversas herramientas tecnológicas independientes, lo cual implica que el proceso tome mayor tiempo para ser resuelto. En consecuencia, este año Colpensiones dio inicio a un proyecto que permite realizar la actualización y mejoramiento de la base de datos de manera automática y masiva, con el fin de brindar mayor garantía en calidad y productividad en la atención de las solicitudes. Este proyecto contempla la implementación de ocho grandes procesos que empezaron a utilizarse en la corrección de historias laborales desde el mes de julio y se relacionan a continuación:

PROYECTO	TOTAL CASOS	FECHA IMPLEMENTACIÓN
Liquidación de historia laboral tradicional	1.149.403	08/03/2013
Correlación de novedades	4.066.072	27/04/2013
Correlación de tipos de identificación	883.538	25/05/2013
Correlación de nombre y números de identificación en pagos	14.504.606	15/06/2013
Depuración inconsistencias de generación automática	19.702	15/07/2013
Generación de relaciones laborales históricas	1.409.496	27/07/2013
Proceso de afiliación en cabeza del empleador	336.796	01/08/2013
Ajuste de pagos mal migrados	435.796	31/08/2013

Tabla 9 Proyectos mejoramiento Historia Laboral. Fuente: Gerencia de Operaciones.

A partir del mes de julio se modificó el modelo operativo de corrección de historia laboral teniendo en cuenta que los desarrollos generados permiten atender masivamente las inconsistencias que presentan las historias laborales así:

- ▶ Liquidación de semanas cotizadas y actualización de la historia laboral tradicional
- ▶ Determinación de las inconsistencias masivamente.
- ▶ Determinación de ciclos faltantes requeridos por el ciudadano.
- ▶ Creación automática de relaciones laborales faltantes.
- ▶ Ejecución de Procesos de Imputación.
- ▶ Corrección manual de nombres en el histórico de pagos.
- ▶ Corrección manual y automática de la historia laboral tradicional.
- ▶ Corrección Masiva de Grupos Poblacionales para subsidiados.
- ▶ Determinación y solicitud de Medios Magnéticos faltantes en las historias laborales
- ▶ Determinación y solicitud de cobro de periodos que presentan deuda presunta por parte del empleador.
- ▶ 10. Cierre masivo de solicitudes y envío de respuestas a los ciudadanos.



Este nuevo modelo, unido al uso de las herramientas tecnológicas implementadas, redujo a dos el número de inconsistencias que se procesan de manera manual, así:

- Corrección de inconsistencias en la historia laboral tradicional.
- Corrección de nombres que por sus características no permitan efectuar un ajuste automático, ya que no presenta coincidencias de acuerdo con las reglas automatizadas descritas para este efecto.

Este proceso ha representado un aumento en la producción del área el cual se ha visto reflejado en los meses de agosto y septiembre de manera significativa, lo que permite proyectar que será posible atender los requerimientos dentro de los tiempos sugeridos por la Honorable Corte Constitucional.

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE HISTORIA LABORAL		
MESES	RECIBIDOS NUEVOS	CASOS CERRADOS
oct-12	50.891	886
nov-12	40.496	3.139
dic-12	15.547	2.466
ene-13	23.146	12.276
feb-13	115.376	3.305
mar-13	45.349	4.320
abr-13	13.410	17.918
may-13	11.989	15.922
jun-13	13.856	7.746
jul-13	12.683	7.767
ago-13	14.613	51.996
sep-13	13.752	77.427
Total	371.108	205.168

Tabla 10 Evolución de la atención de las solicitud de corrección de historia laboral

Como se observa en la gráfica, el comportamiento de la recepción y atención de solicitudes de corrección de historia laboral está enmarcada en dos grandes momentos: El momento inicial donde en los dos primeros meses se observa el ingreso de solicitudes por el tránsito del ISS a Colpensiones, y la entrega de la represa en los meses de febrero y marzo, esto aunado a la baja productividad del área en razón a la curva de aprendizaje que tuvieron los funcionarios en el proceso de corrección y el manejo de los diversos aplicativos que se deben utilizar y consultar para el desarrollo de la actividad.

El segundo gran momento se ubica en el mes de julio, donde el ingreso de las radicaciones se estandariza y se incrementa la productividad, dada la implementación de los procesos masivos de corrección de las bases de datos que permiten a Colpensiones brindar a los ciudadanos un proceso ágil y asertivo de la presentación de la historia laboral y a la que todos los afiliados pueden acceder a través del portal www.colpensiones.gov.co.

3.4 Gestión de Afiliados, Empleadores y Gestión Comercial

Gestión de Afiliados

Total Afiliados a Colpensiones 6.498.727

Ilustración 14 Total afiliados Prima Media. Fuente: Gerencia de Atención al Afiliado

La evolución de afiliados el Régimen del Prima Media para el año 2013 en la siguiente:

Concepto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
(+) Total afiliados mes anterior	6.518.985	6.527.003	6.535.248	6.532.506	6.532.330	6.533.350	6.530.637	6.533.815	6.496.389
(+) Nuevos afiliados en el mes	11.576	7.478	7.032	8.092	7.100	16.152	8.289	19.710	8.961
(+) Traslados recibidos de otras administradoras en el mes	3.488	6.113	7.773	6.434	7.507	7.059	5.793	7.623	7.416
(-) Traslados efectuados a otras administradoras en el mes	6.204	3.123	3.601	4.799	4.497	5.721	5.459	4.765	5.390
(-) Afiliados fallecidos al cierre del mes	38	28	23	33	27	9.910	24	52.666	13
(-) Afiliados que se pensionaron en el mes	804	2.195	13.923	9.870	9.063	10.293	5.421	7.328	8.636
TOTAL AFILIADOS AL CIERRE DEL MES	6.527.003	6.535.248	6.532.506	6.532.330	6.533.350	6.530.637	6.533.815	6.496.389	6.498.727
Afiliados cotizantes al cierre del mes	1.442.921	1.407.081	1.479.609	1.453.571	1.540.458	1.612.436	1.589.007	1.198.538	1.529.551
Afiliados No cotizantes al cierre del mes	5.084.082	5.128.167	5.052.897	5.078.759	4.992.892	4.918.201	4.944.808	5.297.851	4.969.176
Valor Total Mensual de Cotización (Millones \$)	352.601	285.614	404.106	349.737	355.536	268.886	376.973	280.406	470.998

Tabla 11 Evolución de afiliados a Colpensiones 2013. Fuente: Gerencia de Atención al Afiliado

Gestión Comercial

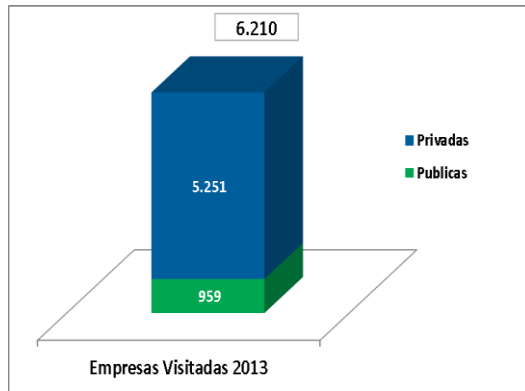


Gráfico 6 Empresas visitadas. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial

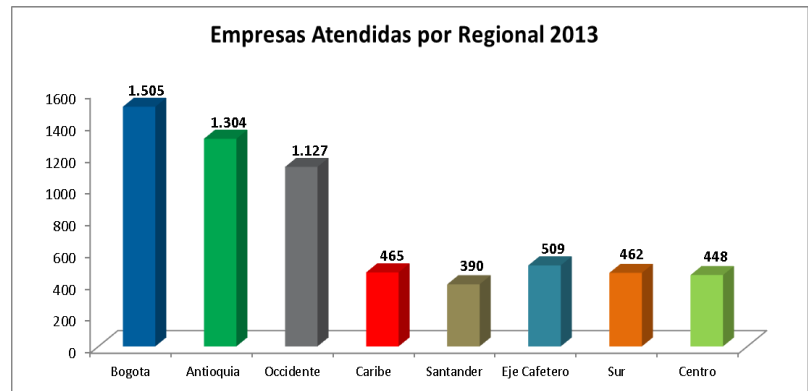


Gráfico 5 Empresas atendidas 2013. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial

Colpensiones hace presencia comercial en los **32** Departamentos del territorio nacional colombiano y ha atendido a **6.210** empleadores de los sectores público y privado en el período de enero a septiembre de 2013.

Campañas Educativas para Prepensionados

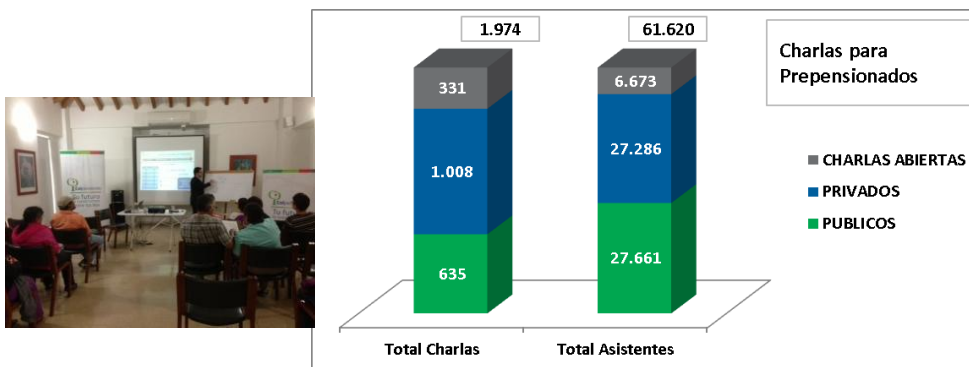


Gráfico 7 Charlas Prepensionados. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial

A través de las campañas educativas para Prepensionados, se han adelantado **1.974 Charlas**, en las cuales han participado cerca de **61.620 ciudadanos** próximos a pensionarse.

Campañas educativas de Régimen de Prima Media

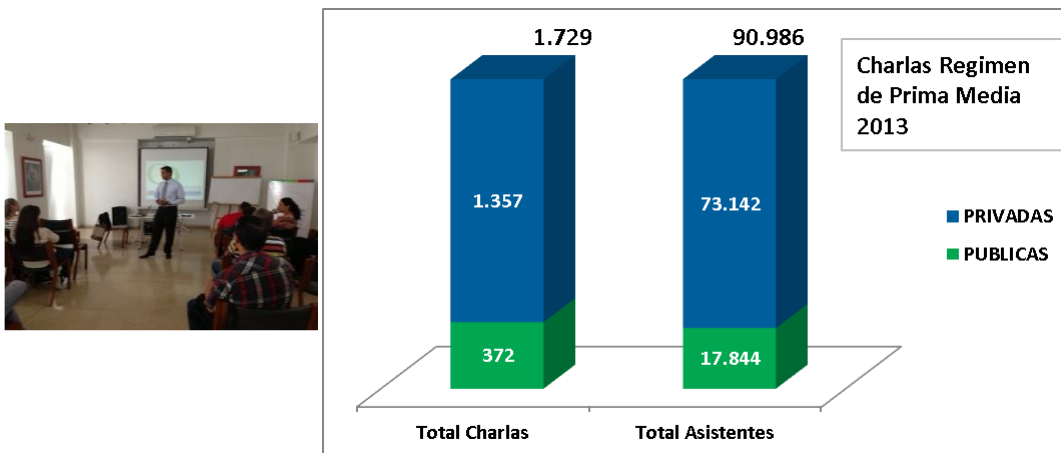


Gráfico 8 Charlas Régimen Prima Media. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial

A través de las campañas educativas de Régimen de Prima Media, se han realizado **1.729 Charlas** con una asistencia de **90.986 ciudadanos** para que conozcan la normatividad que los cubre en materia de pensiones.

Campañas educativas de agremiaciones

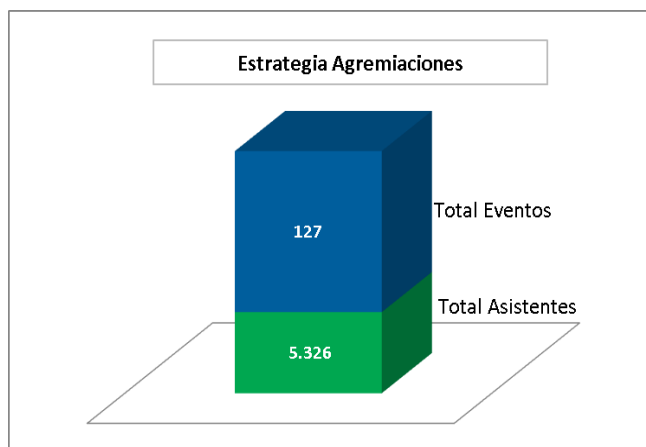


Gráfico 9 Estrategia Agremiaciones. Fuente: Gerencia de Gestión Comercial

Colpensiones ha realizado **127** eventos con agremiaciones, a los que han asistido **5.326** empleados de empresas públicas y privadas, con el fin de capacitarlos en aspectos normativos y administrativos del Régimen de Prima Media.

PORTAL COLPENSIONES

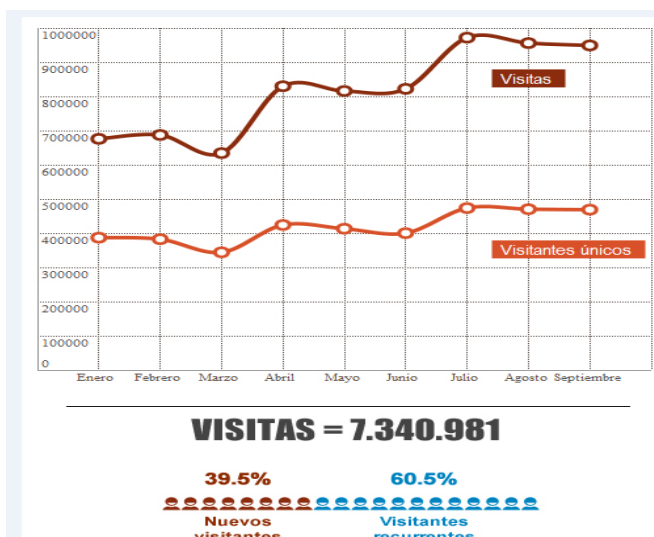


Gráfico 10 Visitas Portal. Fuente: Gerencia de Investigación y Desarrollo



Ilustración 15 Nuevo Home Colpensiones. Fuente: Gerencia de Investigación y Desarrollo

El portal www.colpensiones.gov.co se ha consolidado como la “oficina” más visitada de Colpensiones. En lo corrido del año se registraron **7.340.981** de visitas, manteniendo así la tendencia de crecimiento en el número de personas que la consultan y utilizan.

Descargas de Certificados en Línea

Desde el 12 de agosto, Colpensiones implementó en su portal www.colpensiones.gov.co la posibilidad de que cualquier colombiano pueda acceder a los certificados de afiliación, pensión, no pensión, devengados y deducidos e indemnización sustitutiva, sin tener que desplazarse a un punto de atención. Con corte 30 de septiembre se descargaron **73.278** certificaciones, discriminadas de la siguiente manera:

Tipo de Certificación	Cantidad a 30 sep
Afiliación	39.355
No pensión	9.671
Pensión	14.974
Deducidos y devengados	7.311
Indemnización	435
Eps	1.532
Total	73.278

Tabla 12 Discriminado certificados en línea descargados. Fuente. Gerencia de Investigación y desarrollo

4 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

La gestión de servicio al ciudadano se realiza a través de los distintos canales con que cuenta la Entidad, dentro de los cuales se encuentran la red de oficinas, el Call Center y la página web.

La radicación de los trámites recibidos a 30 de agosto a través de las ocho (8) Oficinas Regionales con que cuenta COLPENSIONES a nivel nacional, se expresa en el siguiente cuadro:

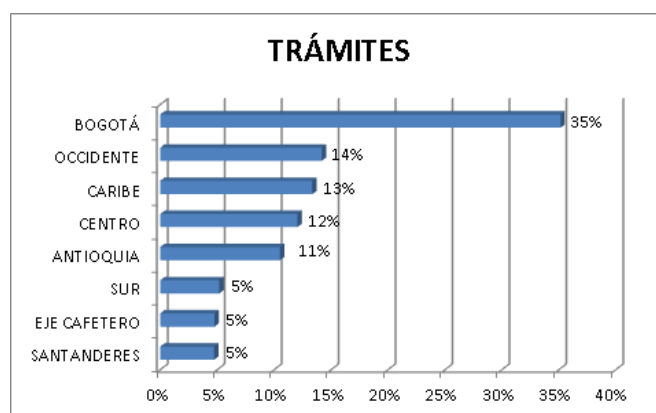


Gráfico 11 Trámites por regional. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

La mayor concentración de solicitudes de trámites se presenta en la Regional Bogotá, seguida por las Regionales Occidente, Caribe, Centro y Antioquia que representan el 85% del total.

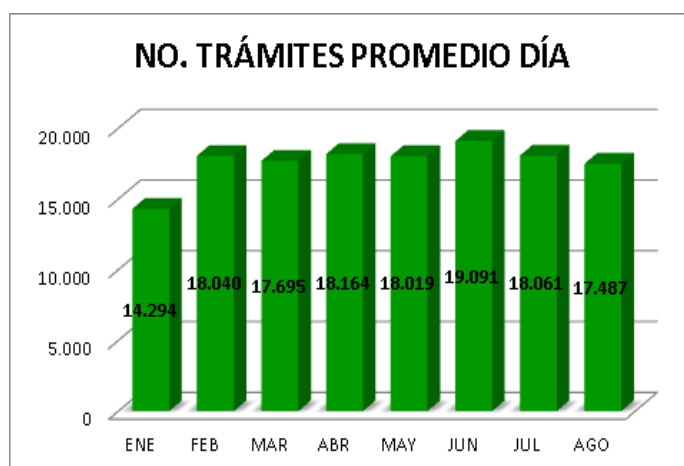


Gráfico 12 Trámites promedio día. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Según se muestra en el gráfico anterior, el comportamiento de las solicitudes radicadas a diario desde el mes de enero al mes de agosto es de 17.606 y varía entre 14.294 y 19.091.

4.1 CALL CENTER COLPENSIONES

Nivel de Servicio (Velocidad para Contestar las Llamadas):

En el análisis de los resultados de la gestión para el Centro de Contacto, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 30 de septiembre de 2013, se reporta que el compromiso de responder como mínimo el 80% de las llamadas antes de 20 segundos, por un Agente de Servicio (Nivel de Servicio), se cumplió de acuerdo con lo establecido al cierre del período.

A continuación el comportamiento estadístico:

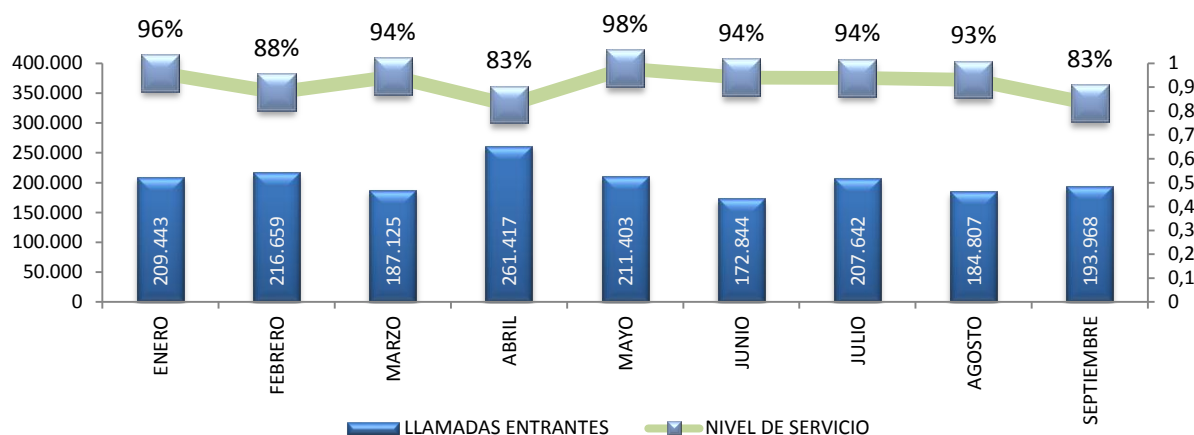


Gráfico 13 Comportamiento Diario Niveles de Servicio. Fuente: Estadísticas de Operación Call Center 2013

Al corte del 30 de Septiembre de 2013, se alcanzó un Nivel de Servicio del 91% (porcentaje de las llamadas entrantes que se responde por un Agente antes de 20 segundos de espera) con un total de 1'845.308 llamadas entrantes, de las cuales se contestaron antes de 20 segundos un total de 1'681.177.

Nivel de Atención (Porcentaje de Llamadas que se Contestan):

En el mismo período se registró un total de 1'801.180 llamadas contestadas, que corresponde al 98% del total de llamadas entrantes en la Línea. Solo el 2% de los ciudadanos que se comunican no lograron establecer una conversación con nuestros Agentes de Servicio.

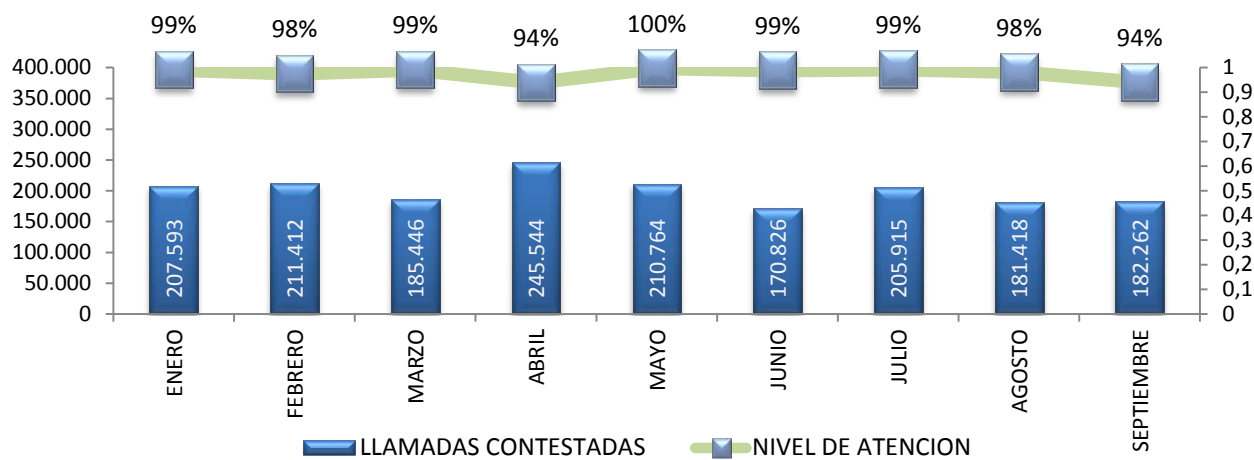


Gráfico 14 Comportamiento Diario Niveles de Niveles de Atención. Fuente: Estadísticas de Operación Call Center 2013

Otros Resultados del Canal:

A continuación se presentan los avances en cifras de otras actividades relacionadas con el servicio del Call Center:

- Citas Asignadas a Charlas Pre pensionados: 8.333 personas agendadas.
- Citas Medicina Laboral: 11.417: Citas entregadas para Valoración por Pérdida de Capacidad Laboral y Radicación de Incapacidades.
- Citas para Radicación de Documentos para Reconocimiento y Corrección de Historia Laboral: 107.924 citas asignadas.
- Colombianos en el Exterior atendidos vía Chat: 7.635 colombianos.
- Correos Electrónicos de Colombianos en el Exterior solicitando Atención a Requerimientos: 18.861 Correos.

Acciones Orientadas al Resultado:

Los logros reportados anteriormente en relación con la atención y servicio ofrecidos a los usuarios y ciudadanos en general a través del Centro de Atención Telefónica de Colpensiones están soportados en un conjunto de acciones que se describen a continuación:

- Implementación de un Modelo orientado a detectar desviaciones en la Entidad por el Canal.
- Desarrollo de un Modelo de Formación con Orientación al Servicio.
- Diseño de una estructura de reportes para seguimiento al Canal por intervalos de media hora.
- Entrega de Herramientas para entrega de mayor información a los ciudadanos.

4.2 *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS*

Desde su inicio de operaciones, Colpensiones ha recibido un total de **454.804 PQRS**, de las cuales han sido contestadas **378.066** y **76.738** están pendientes de responder. El tipo de solicitud más representativa corresponde a las Peticiones y Reclamos. El desglose por tipología se presenta a continuación:

Tipo de PQRS	Recibidos	Contestados	Pendientes
Felicitación	2.325	2.318	7
Petición	404.887	348.173	56.714
Queja	414	404	10
Reclamo	42.164	25.865	16.299
Reclamos Defensor Consumidor	1.377	602	775
Financiero			
Sugerencia	706	704	2
Subtotal	451.873	378.066	73.807
PQRS sin Clasificar - Rotonda Calle 73	2.931	0	2.931
TOTAL	454.804	378.066	76.738

Tabla 13 Segmentación por tipo de solicitud
Corte a Septiembre 30 de 2013. Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Acumulado PQRS Radicados en Colpensiones

En el período reportado en el presente informe Colpensiones ha recibido un total de **454.804 PQRS**, lo que representa una recepción diaria promedio de **1.717 PQRS**.

Áreas	Cantidad de PQRS por área	Promedio mensual	Promedio diario
Aportes y recaudo	11.178	932	42
Atención al Afiliado	15.200	1.382	63
Doctrina y Defensa Judicial	39.311	3.276	149
Gestión Documental	14.128	1.177	54
Ingresos y Egresos	2.637	220	10
Nómina	27.862	2.322	106
Operaciones	16.866	1.406	64
Reconocimiento	99.835	8.320	378
Medicina laboral	126	11	0
Servicio al ciudadano	221.304	18.442	838
Otras áreas	3.426	286	13
No clasificadas	2.931	---	---
Total	454.804	37.771	1.717

Tabla 14 Acumulado de PQRS recibidas por Colpensiones nivel central. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Acumulado de PQRS recibidas por Colpensiones nivel central

El área con mayor recepción de PQRS es Servicio al Ciudadano con **221.304**, seguida de Reconocimiento y Doctrina y Defensa Judicial como lo muestra el siguiente gráfico:

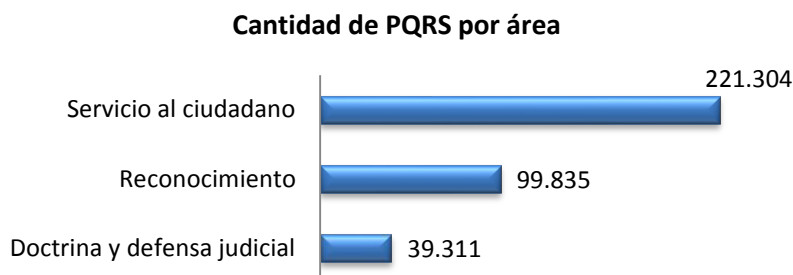


Gráfico 15 PQR por áreas. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

La evacuación de las solicitudes se ha realizado utilizando dos metodologías:

1. Procesos masivos de respuesta para atención de situaciones con casos similares, repetitivos y estandarizables - *Respuesta inmediata*. Este proceso es atendido por Agentes de Servicio al Ciudadano apoyados con guiones de texto previamente establecidos por la Entidad.
2. Procesos de respuesta individual para las solicitudes que requieren análisis e intervención de diferentes áreas de la Entidad - *Respuesta No inmediata*. Este proceso es analizado y contestado por las áreas del

nivel central, las cuáles se direccionan a las Gerencias de acuerdo con la tipología previamente definida.

A la fecha, Colpensiones ha recibido un total de 187.590 de PQRS de respuesta no inmediata, con un promedio diario de 716 PQRS recibidas.

Derechos de Petición entregados por el ISS en LIQUIDACIÓN

Se resolvió el 100% de los 252.147 derechos de petición entregados en la Represa -ISS

Ilustración 16 Derechos de petición resueltos entregados por el ISS. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

El ISS en Liquidación hizo entrega a Colpensiones de 252.147 derechos de petición pendientes de respuesta, los cuales surtieron un proceso de depuración que partió de identificar registros repetidos, registros radicados nuevamente en Colpensiones y registros ya solucionados en Nómina de Pensionados, entre otros.

Del resultado obtenido de la depuración se identificaron 102.037 derechos de petición susceptibles de respuesta. Para atenderlos, Colpensiones diseñó un Plan Operativo en el cual participaron cada una de las áreas, que de acuerdo con su competencia, debían dar trámite a las solicitudes presentadas por los ciudadanos. El Plan culminó el 28 de junio de 2013. Las áreas que intervinieron en el Plan Operativo de evacuación y el número de los derechos de petición tramitados se describen en el siguiente cuadro:

DERECHOS DE PETICIÓN ENTREGADOS POR EL ISS EN LIQUIDACIÓN	
GERENCIA RESPONSABLE	PETICIONES TRAMITADAS
Gerencia de Aportes y Recaudo	3.853
Gerencia de Atención al Afiliado	372
Gerencia de Cobro	66
Gerencia de Defensa Judicial	3.235
Gerencia de Ingresos y Egresos	2.632
Gerencia de Nómina	9.206
Gerencia de Operaciones	23.302
Gerencia de Reconocimiento	46.592
Gerencia de Servicio al Ciudadano	8.874
Gerencia Gestión Comercial	70
Gestión Documental	2.070
Medicina Laboral	1.765
Total general	102.037

*Tabla 15 Derechos de Petición Entregados por el ISS
Octubre de 2013. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano*

Derechos de Petición Entregados por el ISS

Derechos de Petición entregados por el ISS en Liquidación

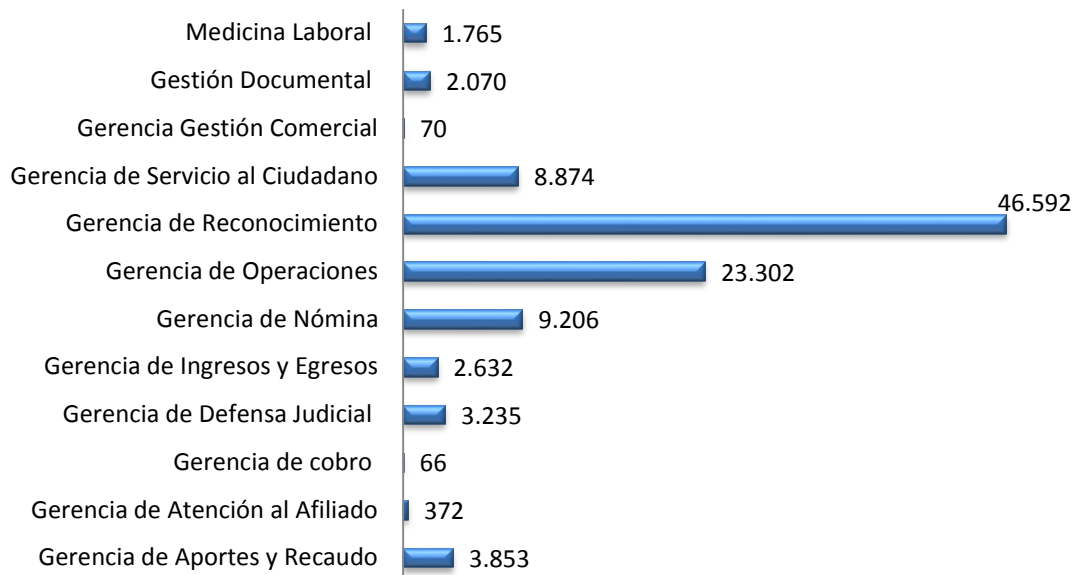


Gráfico 16 Derechos de petición entregados por el ISS por tema. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Cifras consolidadas a nivel Nacional sobre Notificación de Actos Administrativos.

Entre enero y septiembre de 2013, Colpensiones efectuó **238.135** notificaciones personales por Oficina, así:



Gráfico 17 Notificaciones Actos Administrativos. Fuente: Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

Para alcanzar este número de notificaciones se implementaron estrategias para que los ciudadanos se hicieran presentes en el Punto de Atención Colpensiones (PAC) más cercano a su lugar de residencia o trabajo para conocer el contenido del Acto Administrativo y notificarse del mismo. Este proceso se llevó a cabo a través de actividades como:

- Jornadas masivas de Notificación, en las que se contactaron y agendaron a los ciudadanos a través del Call Center, indicándoles fecha, lugar y horarios de la actividad.
- Publicación de los Actos Administrativos a través de la página Web cada 15 días (11.891).
- Notificaciones extraordinarias los días sábado en diferentes ciudades.

5 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

5.1 *Talento Humano*



Ilustración 17 Estructura Vicepresidencia Talento Humano. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

¿Cómo se adelanta el proceso de selección de personal?

Basado en los principios de igualdad, meritocracia y transparencia, Colpensiones ha contratado los servicios de una empresa externa especializada para adelantar los procesos de selección por competencias, con el fin de proveer los cargos vacantes que se generen en la planta de personal, la cual está conformada por 1.122 cargos, de los cuales 1.119 son trabajadores oficiales y 3 son empleados públicos.

Para asegurar la participación efectiva de todos los ciudadanos en el proceso de selección, Colpensiones informa sobre sus vacantes a través de los enlaces www.colpensiones.gov.co (link “Nuestra entidad” y nodo “Trabaje con nosotros”) y www.procesodeseleccionexterno.com

Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, Colpensiones ha contratado los servicios de Empresas de Servicios Temporales para el suministro de trabajadores en misión que apoyen los diferentes procesos para el efecto.

Así mismo, Colpensiones cuenta con aprendices del SENA y facilitadores con el fin de fortalecer la gestión y brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

En razón a que la Entidad administrará los Beneficios Económicos Periódicos, BEPS, la Vicepresidencia de Talento Humano gestionó la elaboración del estudio técnico para la estructura organizacional y planta de personal requerida para la gestión y administración de los mismos, el cual comprende además los estudios de cargas de trabajo, proyecto de actos administrativos, fichas de Manual de Funciones y Competencias Laborales y su posterior trámite ante la Junta Directiva y ante el Gobierno Nacional para dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas legales. Dicho estudio se envió al Ministerio de Trabajo para su trámite ante las demás autoridades gubernamentales.

¿Cómo se gestiona el Conocimiento al interior de la empresa?

Colpensiones busca permanentemente la alineación de los servidores públicos con los objetivos estratégicos institucionales a través de la identificación, captación y transmisión del conocimiento para obtener un aprendizaje organizacional efectivo que permita el desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales.

Frentes de acción:



Ilustración 18 Frentes de acción Gestión de desempeño. Fuente: Gerencia de desarrollo del talento humano.

En el año 2013 se han ejecutado programas de capacitación y entrenamiento en el cargo de los servidores públicos y terceros involucrados en la prestación del servicio al ciudadano, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Nº ASISTENTES
Re-entrenamiento en Servicio al Ciudadano.	663
Socialización organizacional y entrenamiento - Trabajadores en misión.	303
Programa de certificación Servidor Público Digital.	234
Taller sinergia en el servicio.	119

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Nº ASISTENTES
Capacitación Consorcio Colombia Mayor (presencial y virtual).	108
Escuela Formador de Formadores.	63
Taller de consultoría comercial.	55
TOTAL	1.545

Tabla 16 Programas de capacitación. Fuente: Gerencia de desarrollo del talento humano.

Además de lo anterior, se han desarrollado 48 programas de actualización con la participación de 918 asistentes, cuya finalidad es la actualización y el fortalecimiento de las competencias técnicas en diferentes disciplinas de los servidores públicos de COLPENSIONES, implementándose además la estrategia de Transmisión del Conocimiento, la cual busca que los servidores públicos retroalimenten lo aprendido al interior de sus dependencias.

¿Cómo se ha implementado el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo?

Para Colpensiones es una prioridad la seguridad integral de sus servidores y por ello, el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo busca promover prácticas de autocuidado que faciliten la adquisición de hábitos de vida saludable y el fortalecimiento del comportamiento seguro como elemento para la prevención de accidentes y enfermedades laborales de los servidores públicos.

A la fecha se han implementado las siguientes actividades, dentro de los dos subprogramas que conforman el procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo:

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL			MEDICINA PREVENTIVA DEL TRABAJO		
Actividad	Asistencia ó Cobertura		Actividad	Asistencia o Cobertura	
	Personas	Sedes		Personas	Sedes
Inspecciones de seguridad industrial a sedes		71	Campaña de Salud Postural	611	
Matrices de riesgos y peligros		28	Campaña de prevención del cáncer	396	
Elaboración de planes de emergencia		12	Exámenes médicos ocupacionales	567	
Sensibilización del plan de emergencia	615		Seguimiento a casos especiales de salud	17	
Capacitación en manejo de radio teléfonos	15		Semana de la Salud	1391	
Sensibilización sobre evacuación		72	Área protegida		50
Curso Virtual Brigadas Integrales de	99				

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL			MEDICINA PREVENTIVA DEL TRABAJO		
Actividad	Asistencia ó Cobertura		Actividad	Asistencia o Cobertura	
	Personas	Sedes		Personas	Sedes
Emergencia					
Capacitación y entrenamiento a Brigada Integral de Emergencia	106				
Capacitación en cinemática del trauma nivel central	26				
Capacitaciones en lesiones de tejidos blandos	9				

Tabla 17 Seguridad y salud en el trabajo. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

6 GESTIÓN DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS -BEPS

Antecedentes

El Plan Nacional de Desarrollo “*Prosperidad para Todos*” 2010-2014, plantea la necesidad de contar con un Sistema de Protección para la Vejez (SPV) universal, incluyente y equitativo, enmarcado en los principios de progresividad y gradualidad, que busque aumentar gradualmente la cobertura que tienen los mecanismos vigentes de protección a la vejez y lograr que cada vez más personas mejoren sus condiciones de vida al final de su ciclo productivo, a través del esfuerzo personal y esquemas solidarios definidos por la Ley.

La creación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, se enmarca dentro del anterior planteamiento y se fundamenta en el Acto Legislativo 01 de 2005 que adicionó el artículo 48 de la Constitución Política de 1991, que consagró la posibilidad de determinar las situaciones en las que se pueden conceder beneficios económicos inferiores al salario mínimo mensual legal vigente, a personas de escasos recursos que por su nivel de ingresos no cumplen con las condiciones requeridas para tener derecho a una pensión. Los participantes en el esquema de BEPS al final de su vida laboral obtendrán un Beneficio Económico Periódico con base en su esfuerzo de ahorro y un subsidio monetario otorgado por el Estado para mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores más vulnerables.

La Ley 1328 de 2009, en su artículo 87, señaló los requisitos para acceder al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, determinó la posibilidad de establecer incentivos periódicos y puntuales y/o aleatorios y estableció la reglamentación de dicho mecanismo en cabeza del Gobierno Nacional, siguiendo las recomendaciones del documento CONPES Social.

Características del sistema BEPS

Los BEPS son un mecanismo individual, independiente, autónomo y voluntario, de protección para la vejez que se ofrece como parte de los Servicios Sociales Complementarios, constituyendo una alternativa para que las personas de escasos recursos que participen en el mecanismo, realicen un esfuerzo de ahorro en forma voluntaria, que se incrementa con los subsidios otorgados por el Estado, con el fin de obtener hasta su muerte un ingreso periódico personal e individual.



Ilustración 19 Modelo de Protección para la Vejez

La implementación de los BEPS está orientada a que las personas vinculadas puedan optar voluntariamente por alcanzar un mejor ingreso en la vejez al realizar un esfuerzo de ahorro proporcional a sus capacidades económicas y condiciones laborales.

Las principales características del modelo BEPS son:

- Diseñar una alternativa que no sustituye los beneficios derivados del Sistema General de Pensiones.
- Estimular el ahorro a largo plazo entre las personas que ganan menos de un salario mínimo en promedio.
- Ofrecer flexibilidad en cuantía y periodicidad de aportes.
- Aumentar cobertura en los sectores rural y urbano.
- Contar con incentivos puntuales y periódicos asociados a la capacidad de ahorro.

Estrategia de Implementación

De acuerdo con el artículo 1 del Decreto 1872 del 30 de agosto de 2013, que modifica el artículo 24 del Decreto 604 del 01 de abril de 2013, COLPENSIONES debe iniciar la operación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de la siguiente manera:

- A partir del 1 de diciembre de 2013, para la población afiliada al Sistema General de Pensiones en cualquiera de los dos regímenes, que voluntariamente decida que los recursos por concepto de devolución de saldos o indemnización sustitutiva, se destinen al mecanismo BEPS, de conformidad con el numeral 5° del artículo 16 del presente decreto.
- A partir del 15 de enero de 2014, para el resto de la población contemplada en el sistema.

Por lo anterior y con el fin de cumplir con la visión de COLPENSIONES, según la cual para el 2014 se proyecta ser *“la Administradora de Prestaciones y Beneficios Económicos líder en el sector por la calidad y oportunidad en la atención de nuestros clientes, reconocida por nuestra responsabilidad social, generando la mayor rentabilidad social”*; a la fecha se cuenta con un Plan de Implementación Integral, basado en la ejecución de proyectos estratégicos mediante los cuales se da cumplimiento a la estrategia definida para la implementación del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

Los proyectos que hacen parte del Plan de Implementación Integral, incluyen los siguientes temas de carácter transversal:

- La revisión de los componentes del direccionamiento empresarial vigente, con el fin de determinar posibles necesidades de actualización y ajuste, particularmente en lo relacionado con la definición de políticas asociadas a la implementación y desarrollo de los BEPS.
- La estructuración, documentación, monitoreo y control de los procesos que hacen parte de la cadena de valor de BEPS (misionales y de apoyo) a partir de la articulación con los procesos del régimen de prima media, generando los nuevos procesos requeridos o modificando el alcance de los vigentes.
- La definición, selección y contratación de la estructura organizacional requerida para el desarrollo e implementación de los BEPS, a partir de la puesta en marcha de un área funcional de BEPS, encargada de ejecutar las actividades misionales propias del sistema y de coordinar la interacción con las demás áreas de la empresa y con los terceros que hagan parte de la gestión.
- El desarrollo e implementación de los sistemas de información que brindan soporte a la gestión, incluyendo los mecanismos para generar las interfaces con los terceros que participan en el proceso operativo.

La relación de proyectos que a la fecha se están ejecutando, dentro de la implementación de los BEPS, corresponden a:

No.	Denominación
1	Investigación BEPS
2	Definición e Implementación del Esquema de Vinculación y Recaudo
3	Definición e Implementación Esquema de Administración de Subsidios BEPS
4	Implementación del Sistema de Información para la Gestión de BEPS
5	Diseño e implementación del modelo de atención y PQRS BEPS
6	Operación con Redes de Bajo Valor
7	Comercial BEPS - Patrocinadores
8	Campaña de información y comunicación para BEPS
9	Implementación del Modelo de Costos de BEPS
10	Definición y Parametrización de la Contabilidad y el Presupuesto de los BEPS
11	Autorización de Funcionamiento
12	Revisión de la Estructura Organizacional y la Planta de Personal para la Implementación de BEPS
13	Implementación de BEPS desde la perspectiva de Gestión del conocimiento
14	Sistema de planeación, riesgos y estadísticas para BEPS
15	Definición del Proceso Operativo para la administración de cuentas Individuales BEPS
16	Gestión de Recursos
17	Seguimiento a la Administración de la Red
18	Apoyo Logístico BEPS

Tabla 18 Relación de Proyectos BEPS. Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

Por otra parte, la formulación de la estrategia contempla el análisis de las etapas de alistamiento e inicio, estabilización y consolidación de los BEPS, según la descripción presentada a continuación:

- a. La etapa de alistamiento e inicio de operación que incluye las actividades preoperativas realizadas por COLPENSIONES para garantizar la puesta a punto para la entrada en operación, incluyendo la definición y aprobación del modelo operativo, la definición de la estructura organizacional, la adecuación de la planta física y los puestos de trabajo, la selección y contratación del personal de planta y los terceros que lleven a cabo actividades relacionadas, la definición y estructuración de los procesos que hacen parte de la cadena de valor de BEPS, el diseño y desarrollo de los aplicativos y las plataformas tecnológicas requeridas, la contratación de los servicios tercerizados y la autorización de salida por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. La etapa de estabilización busca garantizar la continuidad de la operación, mediante la implementación de un plan de salida controlado orientado a establecer contacto telefónico en primera instancia con las personas que se encuentran afiliadas al Sistema General de Pensiones en cualquiera de sus regímenes y no logran cumplir los requisitos para obtener una pensión, con el fin de llevar a cabo una campaña de divulgación y capacitación sobre el sistema BEPS, que permita que las personas interesadas que decidan de manera voluntaria vincularse al programa, previo cumplimiento de requisitos, puedan utilizar los recursos por concepto de devolución de saldos o indemnización sustitutiva, según aplique, para incrementar el cálculo del subsidio periódico y de la anualidad vitalicia.

- c. La etapa de consolidación está orientada a fortalecer el posicionamiento del sistema BEPS y la ampliación de cobertura, mediante la implementación de un plan de salida controlado en las regiones. De igual forma, en esta etapa se contempla la administración de las cuentas individuales de los vinculados, la gestión del portafolio de inversiones y la gestión con las aseguradoras para la definición del esquema de los microseguros y el pago de las anualidades vitalicias.

7 RESULTADOS DE LA GESTIÓN PRESUPUESTAL

Administradora

Ingresos totales de la Administradora por un valor de \$ 390.968 millones de pesos

Al mes de septiembre de 2013 el presupuesto de ingresos de la Administradora se ha adicionado en un 4.5%, por recursos correspondientes a un mayor valor disponible de ingresos a 31 de diciembre de 2012 (\$7.539 millones), y por concepto de Comisiones por Conmutación Pensional y recursos generados por descuentos por convenios con operadores de libranzas en la suma de \$9.418 millones de pesos, para un total de ingresos de la Administradora de \$390.968 millones.

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	Presupuesto Inicial	Acuerdo 044 de 4 de Marzo 2013	Acuerdo 055 del 21 de Agosto 2013	Presupuesto vigente
1. INGRESOS	374.011	7.539	9.418	390.968
1.0 Saldo Inicial	20.016	7.539		27.555
1.1 Ingresos Operacionales	351.991		9.418	361.409
1.2 Ingresos No Operacionales	2.004			2.004

Tabla 19 Ingresos de la Administradora. Fuente: Gerencia Económica

El recaudo de estos ingresos ha sido del 77% (\$300.001 millones) siendo el concepto más representativo el relacionado con las Comisiones de Administración (\$251.943 millones) que pertenecen a recursos que ingresan al negocio de pensiones correspondiente a 1.09 puntos de cotizaciones recaudadas e identificadas por concepto de aportes obligatorios al Régimen de Prima Media, y que están destinados a la atención de los gastos de administración del negocio.

En lo que respecta a la ejecución de los gastos, al adicionar los ingresos, estos también fueron adicionados en \$16.957 para un total de presupuesto de gastos de \$390.374 para la actual vigencia, de los cuales se han comprometido \$294.253, correspondiente al 75%. Los gastos más significativos se reflejan en las posiciones presupuestales relacionadas con el acondicionamiento de las sedes, el arrendamiento de las mismas y la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de la misión institucional; arrendamiento de puestos de trabajo, desarrollos y licenciamientos, Data Center, Hosting para la plataforma tecnológica y servicios de solución de bodega de datos, entre otros.

De acuerdo con lo anterior la ejecución presupuestal a cierre del mes de septiembre es la siguiente:

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	Presupuesto Inicial	Modificaciones	Presupuesto Vigente	Certificados de disponibilidad	Reservas Presupuestales	Pagos
1. Gastos Operacionales (10+11+12+13+14)	364.703	7.539	381.659	338.745	292.222	193.632
10. Gastos Personal de Nómina	90.737		90.737	86.215	60.198	60.192
11. Gastos Administrativos	38.618	725	39.343	31.624	28.042	19.805
12. Gastos Operativos	210.243	18.232	228.474	220.606	203.682	113.475
13. Impuestos Tasas y Multas	5		5			
14. Pagos a Terceros sin Contraprestación	25.100	-2.000	23.100	300	300	160
3. Gastos de Inversión	8.714		8.714	3.147	2.031	1.805
TOTAL GASTOS (1+3)	373.417	16.957	390.374	341.892	294.253	195.437

Tabla 20 Gastos de la administradora. Fuente: Gerencia Económica

Beneficios Económicos Periódicos – BEPS

En el mes de marzo, mediante Resolución No. 050, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público se efectuó un traslado en su presupuesto para la vigencia 2013 por valor de \$30.000 millones, con el fin de capitalizar a Colpensiones con el objetivo de implementar los Beneficios Económicos Periódicos BEPS. A través del Decreto 0604 de 2013 se reglamentó el acceso y operación del Servicio Social Complementario de los BEPS

Los recursos correspondientes para financiar los gastos preoperativos de los BEPS, han sido girados paulatinamente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a partir del mes de junio; al 30 de septiembre se recibieron \$21.221 millones de pesos.

De los \$30.000 millones destinados para gastos preoperativos se han comprometido a 30 de septiembre \$2.015 millones correspondientes al 7%.

Fondos

La Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones, mediante Acuerdo No. 042 del 21 de diciembre de 2012 aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de los Fondos que administra COLPENSIONES y a la fecha de corte del presente informe este no ha tenido ninguna modificación. Los ingresos están distribuidos así:

Cifras en millones de pesos

FONDO	PRESUPUESTO APROBADO
Vejez	16.061.676
Invalidez	748.796
Sobrevivencia	1.414.078
Régimen Subsidiado	308.431
Pensiones Terceros	32.699
TOTAL INGRESOS	18.565.680

Tabla 21 Presupuesto de Ingresos Fondos. Fuente: Gerencia Económica

En cuanto a los gastos aprobados para los fondos administrados por COLPENSIONES a 30 de septiembre, se han ejecutado en un 69%, correspondiente a \$12.426.558 millones, siendo el gasto más significativo el correspondiente al pago de pensiones por vejez en la suma de \$10.732.320 millones.

La ejecución de los gastos de los cinco (5) fondos ha sido la siguiente:

Cifras en millones de pesos

FONDO	Presupuesto actual	Certificados de disponibilidad	Reservas Presupuestales	Pagos
201 FONDO DE PENSIONES VEJEZ	15.728.147	11.119.845	10.992.202	10.988.672
301 FONDO DE PENSIONES INVALIDEZ	728.271	485.508	479.659	479.404
401 FONDO DE PENSIONES SOBREVIVIENTES	1.385.601	935.354	929.652	929.451
501 RÉGIMEN SUBSIDIADO	15.960	0	0	0
601 PENSIONES TERCEROS	32.699	25.045	25.045	24.510
TOTAL GASTOS	17.890.678	12.565.752	12.426.558	12.422.037

Tabla 22 Ejecución presupuesto de gastos Fondos. Fuente: Gerencia Económica

8 RESULTADOS DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de septiembre de 2013, con sujeción al Manual de Contratación de Colpensiones expedido a través de la Resolución 141 de 2011, orientado bajo normas de derecho privado y los principios que rigen la función administrativa, realizó contrataciones hasta por el monto de \$124.253.203.803 cuyo valor incluye presupuestos futuros aprobados hasta el año 2016.

La Entidad celebró 119 contratos (*cuyo monto es superior a 100 SMMLV sin incluir IVA*) hasta por el valor de \$ 107.206.877.355, suscribió 437 aceptaciones de oferta (*cuyo monto es inferior a 100 SMMLV sin incluir IVA*) hasta por el monto de \$ 17.046.326.448 y celebró un Convenio Interadministrativo con el Consejo Seccional de la Judicatura – Dirección Seccional de Administración Judicial Caldas, para el uso gratuito de un inmueble en la ciudad de Manizales para recibir notificaciones y correspondencia de los despachos judiciales de esta ciudad.

Los contratos y aceptaciones de oferta celebrados por Colpensiones durante el período mencionado, se catalogaron según su naturaleza así:

Millones de pesos

NATURALEZA DEL CONTRATO	CONTRATOS	VALOR
Arrendamiento	17	19.973
Adecuación física/ mobiliario	1	91
Convenio Interadministrativo	1	0
Consultoría	5	795
Interventoría	1	113
Licenciamiento	5	3.662
Obra	2	173
Outsourcing - Call Center	1	7.900
Mantenimiento	1	1.150
Prestación de Servicios	74	71.163
Suministros	4	1.189
Intermediario de seguros	1	0
Seguros	6	999
TOTAL	119	107.207

Tabla 23 Relación de contratos. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual

Millones de pesos

NATURALEZA DE LA ACEPTACIONES DE OFERTA	ACEPTACIONES DE OFERTA	VALOR
Alquiler y Arrendamientos	23	165
Capacitación	20	153
Interventoría	2	43
Licenciamiento	4	114
Mantenimiento	4	81
Servicios tecnológicos, apoyo logístico, otros.	57	1.055
Representación Judicial	284	15.134
Suministro - Compra	39	247
Suscripciones	4	55
TOTAL	437	17.046

Tabla 24 Relación de aceptaciones de oferta. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual

Adicionalmente, se adelantaron (19) procesos de selección de contratistas, a saber: siete (7) convocatorias públicas y doce (12) procesos de selección por la modalidad de pluralidad de proponentes.

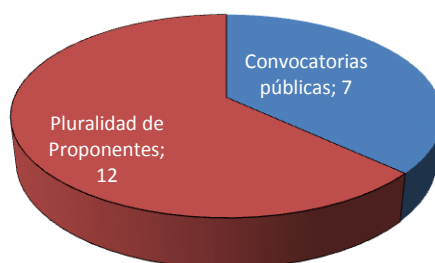


Tabla 25 Tipo de procesos de selección. Fuente: Gerencia de Gestión Contractual