

Bogotá D. C.,

Doctora:

MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO

Secretaría General

Corte Constitucional

Calle 12 N° 7 -65

Ciudad

**Referencia: Respuesta solicitud Oficio OPT – A – 1150/2015.
Expediente T – 3287521 AC.**

Respetada doctora Martha:

En cumplimiento de lo ordenado en providencia de 28 de septiembre de 2015, proferida por el Magistrado Luis Ernesto Vargas Silva, de manera atenta me permito informarle lo siguiente:

1. Balance general del estado de cosas inconstitucional de Colpensiones comprobado a partir del Auto 110 de 2013, confrontando la situación verificada al inicio del proceso con la actual:

La Defensoría del Pueblo en ejercicio de las funciones constitucionales y legales que le han sido asignadas, ha realizado control y seguimiento a Colpensiones desde su entrada en operación en 2012.

Desde el inicio de operaciones de Colpensiones, la Defensoría del Pueblo ha dado conocer las principales falencias de dicha entidad en el reconocimiento y pago de pensiones y otras prestaciones, así mismo se han dado recomendaciones para “superar los problemas estructurales del régimen de prima media”. Dentro de las principales recomendaciones, es preciso recordar las siguientes: el desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa;

no se había realizado una priorización de las solicitudes; la historia laboral de los afiliados no registra la totalidad de las semanas verdaderamente cotizadas, no obstante el ISS en liquidación argumenta que fue trasladado en su totalidad la base de datos a COLPENSIONES; cumplimiento de fallos de acción de tutela; cumplimiento de sentencias judiciales; convenio con la UGPP para la sustanciación de pensiones con tiempos públicos; indeterminación de los expedientes pendientes de trasladar del ISS en liquidación a Colpensiones.

La nueva administradora de pensiones, de manera paulatina ha adoptado la mayoría de recomendaciones propuestas por la Defensoría del Pueblo, lo que ha permitido resolver gran parte de la repesa del ISS en liquidación, en los términos señalados por la H. Corte Constitucional, no obstante, aún nos encontramos frente a una situación de desconocimiento de derechos ius fundamentales de quienes han presentado sus solicitudes directamente ante Colpensiones, el denominado “día a día”

Si bien es cierto, Colpensiones en varios escenarios ha señalado que la repesa ISS, ha sido resuelta en su totalidad a 31 de julio de 2014, la Defensoría ha observado que en algunos casos sólo se han proyectado actos administrativos con respuesta parcial, por ejemplo, actos administrativos que niegan la prestación económica por carga de la prueba, actos administrativos que confirman la decisión sin resolver solicitudes relacionadas con el mismo asunto, entre otros.

La nueva repesa existente, que podría denominarse “repesa Colpensiones” ha surgido por varias razones, a saber, el afán de Colpensiones por cumplir con los términos brindados por la Corte Constitucional en los Autos 110, 202 y 320 de 2013 para resolver la “repesa ISS”, que los llevo a rezagar la atención de nuevas de solicitudes, además, como se ha sostenido en otras oportunidades por esta entidad, Colpensiones desde su nacimiento o mejor el gobierno nacional no previeron la magnitud del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, lo que actualmente hace de Colpensiones una entidad pequeña para el cumplimiento de las funciones que le competen.

No se puede desconocer, que atender la repesa del ISS en liquidación, ha ocupado gran parte de la infraestructura de Colpensiones y que ello ha generado el atraso en la resolución de solicitudes que día a día llegan a Colpensiones, lo que a su vez repercute

de manera directa en la garantía y realización del derecho a la seguridad Social, específicamente del derecho al reconocimiento y pago de pensiones de miles de afiliados a Colpensiones.

La Defensoría del Pueblo reconoció que las órdenes impartidas por el Alto Tribunal, permitieron a Colpensiones trabajar holgadamente, en cuanto a sanciones por desacato se refiere.

Posición que fue adoptada por la H. Corte Constitucional, mediante el Auto 259 de 2014 en el cual se otorgó prórroga a la administradora para resolver la repesa del día día hasta 31 de diciembre de 2014, sin estar sujeta a sanciones por desacato.

El seguimiento realizado por esta Entidad, ha permitido determinar el grado de cumplimiento de Colpensiones frente a las obligaciones legales que le han sido atribuidas, lo cual tiene un impacto directo en la realización y garantía de los derechos fundamentales que se han visto menoscabados a lo largo del proceso de liquidación y la entrada en operación de Colpensiones, que condujo al estado de cosas inconstitucional que actualmente se busca superar.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo en estudio de las tutelas interpuestas durante enero a junio de 2015 por los colombianos, pudo observar que el Instituto de Seguro Social en liquidación/COLPENSIONES, se constituyó como la segunda entidad con el mayor número de acciones durante este periodo al registrar 27.898 tutelas con una participación del 30,20%, presentando un aumento del 26,42% respecto de las acciones presentadas en el año 2014, promedio mensual. (Cuadro N° 1).

N° DE TUTELAS EN COLOMBIA, SEGÚN DEMANDADO
Período 2014 - 2015*

| | 2014 | | | Enero - Junio de 2015 | | | Variación % |
|--|----------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|------------------|--------------|
| | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | |
| Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas | 146.603 | 29,41% | 12.217 | 92.666 | 30,20% | 15.444 | 26,42 |
| ISS/Colpensiones | 50.160 | 10,06% | 4.180 | 27.898 | 9,09% | 4.650 | 11,24 |
| Juzgados, Cortes, Tribunales | 25.431 | 5,10% | 2.119 | 13.110 | 4,27% | 2.185 | 3,10 |
| Alcaldías | 18.273 | 3,67% | 1.450 | 12.390 | 4,04% | 2.065 | 42,41 |
| Saludcoop | 16.531 | 3,32% | 1.378 | 11.563 | 3,77% | 1.927 | 39,89 |
| Nueva EPS | 15.295 | 3,07% | 1.275 | 10.180 | 3,32% | 1.697 | 33,12 |
| Coomeva | 17.712 | 3,55% | 1.476 | 9.891 | 3,22% | 1.649 | 11,69 |
| Oficinas de Tránsito y similares | 9.448 | 1,90% | 787 | 7.456 | 2,43% | 1.243 | 57,83 |
| Inpec/Penitenciarias | 16.320 | 3,27% | 1.360 | 7.102 | 2,31% | 1.184 | -12,97 |
| Caprecom | 11.287 | 2,26% | 941 | 6.310 | 2,06% | 1.052 | 11,81 |
| Total | 498.502 | 100% | 41.542 | 306.803 | 100% | 51.134 | 23,09 |

Fuente: Corte Constitucional

Cálculos: Defensoría del Pueblo

* Enero - Junio

Cuadro N° 1

Respecto a tutelas contra el Instituto de Seguro Social en liquidación/COLPENSIONES, se encontró que en el Departamento de Antioquia, se han presentado el mayor número de ellas (28,17%), seguido de Bogotá y los departamentos de Valle, Risaralda, Atlántico y Santander, presentando un aumento del 19,03% en el Departamento de Antioquia y disminución del 8,04% en Bogotá. (Cuadro N° 2).

| N° DE TUTELAS CONTRA ISS/COLPENSIONES, SEGÚN DEPARTAMENTO | | | | | | | |
|--|-------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------|--------------------|
| Período 2014 - 2015* | | | | | | | |
| | 2014 | | | Enero-Junio de 2015 | | | Variación % |
| | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | |
| Antioquia | 13.203 | 26,32% | 1.100 | 7.858 | 28,17% | 1.310 | 19,03 |
| Bogotá D.C | 13.073 | 26,06% | 1.089 | 6.011 | 21,55% | 1.002 | -8,04 |
| Valle | 6.753 | 13,46% | 563 | 3.904 | 13,99% | 651 | 15,62 |
| Risaralda | 2.456 | 4,90% | 205 | 1.567 | 5,62% | 261 | 27,61 |
| Atlántico | 2.422 | 4,83% | 202 | 1.431 | 5,13% | 239 | 18,17 |
| Santander | 2.522 | 5,03% | 210 | 1.379 | 4,94% | 230 | 9,36 |
| Caldas | 1.844 | 3,68% | 154 | 1.104 | 3,96% | 184 | 19,74 |
| Huila | 1.042 | 2,08% | 87 | 655 | 2,35% | 109 | 25,72 |
| Tolima | 891 | 1,78% | 74 | 549 | 1,97% | 92 | 23,23 |
| Norte de Santander | 715 | 1,43% | 60 | 489 | 1,75% | 82 | 36,78 |
| Bolívar | 937 | 1,87% | 78 | 453 | 1,62% | 76 | -3,31 |
| Quindío | 547 | 1,09% | 46 | 314 | 1,13% | 52 | 14,81 |
| Cundinamarca | 532 | 1,06% | 44 | 306 | 1,10% | 51 | 15,04 |
| Bovacá | 443 | 0,88% | 37 | 304 | 1,09% | 51 | 37,25 |
| Córdoba | 430 | 0,86% | 36 | 290 | 1,04% | 48 | 34,88 |
| Magdalena | 368 | 0,73% | 31 | 263 | 0,94% | 44 | 42,93 |
| Cauca | 417 | 0,83% | 35 | 217 | 0,78% | 36 | 4,08 |
| Meta | 405 | 0,81% | 34 | 202 | 0,72% | 34 | -0,25 |
| Nariño | 393 | 0,78% | 33 | 185 | 0,66% | 31 | -5,85 |
| Sucre | 190 | 0,38% | 16 | 130 | 0,47% | 22 | 36,84 |
| Cesar | 253 | 0,50% | 21 | 114 | 0,41% | 19 | -9,88 |
| La Guaiira | 66 | 0,13% | 6 | 39 | 0,14% | 7 | 18,18 |
| Chocó | 56 | 0,11% | 5 | 36 | 0,13% | 6 | 28,57 |
| Caquetá | 77 | 0,15% | 6 | 29 | 0,10% | 5 | -24,68 |
| Casanare | 42 | 0,08% | 4 | 20 | 0,07% | 3 | -4,76 |
| San Andrés | 25 | 0,05% | 2 | 18 | 0,06% | 3 | 44,00 |
| Arauca | 20 | 0,04% | 2 | 12 | 0,04% | 2 | 20,00 |
| Amazonas | 6 | 0,01% | 1 | 6 | 0,02% | 1 | 100,00 |
| Guaviare | 5 | 0,01% | 0 | 5 | 0,02% | 1 | 100,00 |
| Putumayo | 17 | 0,03% | 1 | 4 | 0,01% | 1 | -52,94 |
| Guainjá | 9 | 0,02% | 1 | 3 | 0,01% | 1 | -33,33 |
| Vaupés | 0 | 0,00% | 0 | 1 | 0,00% | 0 | - |
| Vichada | 1 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | -100,00 |
| Total | 50.160 | 100,00% | 4.180 | 27.898 | 100,00 | 4.650 | 11,24 |

Fuente: Corte Constitucional
Cálculos: Defensoría del Pueblo
* Enero-Junio

Con ocasión al derecho más invocado en las tutelas interpuestas contra el Instituto de Seguro Social en liquidación/COLPENSIONES, se encontró que el DERECHO DE PETICIÓN es el más vulnerado, apareciendo en el 87.3% de las mismas, seguido por el derecho a la Seguridad Social que es invocado en el 13.8% de los casos y por otros derechos Económicos sociales y culturales, que aparecen en una menor proporción. Es

de anotar que en una misma tutela pueden aparecer uno o más derechos invocados (Cuadro N° 3).

| DERECHOS INVOCADOS EN LAS TUTELAS CONTRA ISS/COLPENSIONES | | | | | | | |
|--|---------------|-------|------------------|---------------------|-------|------------------|-------------|
| Período 2014 - 2015* | | | | | | | |
| | 2014 | | | Enero-Junio de 2015 | | | Variación % |
| | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | N° Tutelas | Part. | Promedio mensual | |
| Petición | 43.752 | 87,2% | 3.646 | 24.363 | 87,3% | 4.061 | 11,4 |
| Seguridad Social | 6.792 | 13,5% | 566 | 3.858 | 13,8% | 643 | 13,6 |
| Otros derechos económicos, sociales y culturales | 3.795 | 7,6% | 316 | 3.004 | 10,8% | 501 | 58,3 |
| Vida digna y dignidad humana | 1.102 | 2,2% | 92 | 1.209 | 4,3% | 202 | 119,4 |
| Debido proceso y defensa | 2.085 | 4,2% | 174 | 1.203 | 4,3% | 201 | 15,4 |
| Salud | 755 | 1,5% | 63 | 538 | 1,9% | 90 | 42,5 |
| Igualdad | 442 | 0,9% | 37 | 294 | 1,1% | 49 | 33,0 |
| Vida | 338 | 0,7% | 28 | 184 | 0,7% | 31 | 8,9 |
| Trabajo | 62 | 0,1% | 5 | 37 | 0,1% | 6 | 19,4 |
| N° de Tutelas | 50.160 | | | 27.898 | | | |

Fuente: Corte Constitucional

Cálculos: Defensoría del Pueblo

*Enero - Junio

Cuadro N° 3

El comportamiento de las tutelas nos permite observar que la situación de COLPENSIONES hoy, no es muy diferente a la evidencia al inicio del proceso de liquidación pues el hecho de ser la segunda entidad más tutelada, supone que es la segunda entidad que más vulnera derechos fundamentales en Colombia, esto sin detenernos en los datos de solicitudes fuera de términos pendientes de resolver.

2. El grado de cumplimiento de las órdenes dictadas al Instituto de Seguros Sociales en liquidación y Colpensiones en el trámite de la referencia.

2.1. Seguimiento a órdenes ISS en liquidación

| Instituto de Seguros Sociales en Liquidación | | |
|---|--|---|
| <u>PROVIDENCIA</u> | <u>ORDEN</u> | <u>SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</u> |
| Auto 110 de 2013 | (i) <i>defina una fecha cierta en la cual entregará la totalidad de expedientes administrativos a Colpensiones</i> | Sólo hasta finales de 2013 fue posible establecer una cifra exacta de los expedientes a trasladar a COLPENSIONES, se debe precisar que los expedientes activos ya han sido trasladados en su totalidad. Sin embargo el Patrimonio Autónomo de Remanentes Contrato Fiduciario Mercantil P.A.R.I.S.S. continua haciendo la entrega de documentos que deben estar en poder de COLPENSIONES |



| | | |
|--|--|---|
| | <p><i>(ii) sin afectar negativamente el actual proceso de traslado de expedientes, cree un grupo de trabajo que concentre sus esfuerzos en atender los requerimientos judiciales y administrativos efectuados sobre el traslado de los expedientes administrativos de los afiliados que hacen parte del grupo con prioridad uno de que trata esta providencia;</i></p> | <p>El ISS en liquidación, dispuso en su momento de un equipo de trabajo para responder las solicitudes específicas de la nueva administradora de pensiones, relacionadas con la entrega de series documentales para el reconocimiento y pago de pensiones y otras prestaciones económicas de las personas señaladas en los grupos de prioridad fijados por el Alto Tribunal</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p><i>(iii) tome las medidas necesarias para garantizar que los expedientes en poder de la entidad sean transferidos con información completa. En particular, deberá subsanar las fallas identificadas por el Defensor del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación</i></p> | <p>Las entidades ISS en liquidación y COLPENSIONES, conformaron una mesa técnica de archivo, en la que también participaban el Archivo General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de definir de manera clara y precisa, la ficha técnica que debía contener cada uno de los expedientes a trasladar. Durante las sesiones de la mesa de trabajo, se insistió sobre la necesidad de completitud de los expedientes para fines del reconocimiento y pago de prestaciones económicas.</p> |
| | <p><i>(iv) incluir un vínculo en la página web de la entidad, de fácil visibilidad y acceso, en el cual consigne un listado del número de expedientes pendientes de traslado, y el flujo semanal y mensual de los que se transfieran a Colpensiones luego de la comunicación de esta providencia. La información deberá</i></p> | <p>Fue una dificultad permanente el tema de transparencia del proceso de liquidación, siempre que la página web de la entidad tuvo problemas constantes que no permitían la conectividad de los usuarios.</p> |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| | <p><i>actualizarse por lo menos una vez por semana</i></p> | |
| <p>AUTO 202 de 2013</p> | <p><i>Ordenar a la Fiduciaria La Previsora S.A. en su condición de entidad liquidadora del Instituto de Seguros Sociales en liquidación, que elabore un plan de acción de conformidad con las pautas establecidas en la parte motiva de esta providencia (Supra, f.j. 22 a 28). El documento se deberá presentar ante la Sala Novena de Revisión dentro de los diez primeros días del</i></p> | <p>El ISS en liquidación ahora Patrimonio Autónomo de Remanentes Contrato Fiduciario Mercantil P.A.R.I.S.S ha presentado mensualmente a esta Entidad, informes sobre sobre el proceso liquidatorio, así como de las entregas de series documentales a Colpensiones, por tanto se ha cumplido con la orden impartida por la Corte Constitucional</p> |



mes de octubre del presente año. Igualmente, dentro de los diez primeros días de cada mes y hasta la finalización del proceso de traslado de expedientes y demás documentos del ISS en liquidación a Colpensiones, deberá presentar informe a la Corte Constitucional en el que señale el avance, estancamiento o retroceso en el cumplimiento del referido plan de acción, en los términos dispuestos en el fundamento jurídico 29 de la parte motiva de este auto.

| | | |
|-------------------------|--|--|
| <p>Auto 233 de 2013</p> | <p><i>Solicitar a la Fiduciaria La Previsora S.A. en su condición de entidad liquidadora del Instituto de Seguros Sociales en liquidación y a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, que dentro de los 5 días siguientes a la comunicación de esta providencia rindan informe a esta Corte en relación con los aspectos referidos en los párrafos 19, 20 y 21 de la parte motiva de esta providencia</i></p> | <p>Como se indicó antes el cumplimiento de la orden de entregar informes periódicos inicialmente presento diferentes dificultades que devinieron en el incumplimiento de la solicitud de la Corte, sin embargo, actualmente se trata de un tema superado, siempre que COLPESIONES y el P.A.R.I.S.S, entregan mensualmente los informes que dan cuenta de su gestión del mes inmediatamente anterior.</p> |
|-------------------------|--|--|



| | | |
|------------------|--|--|
| Auto 320 de 2013 | <i>Ordenar al ISS en liquidación que dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, (i) reanude el envío en condiciones de calidad y en un volumen significativo, de los expedientes prestacionales físicos solicitados por Colpensiones, tomando las medidas necesarias para respetar los protocolos de traspaso y los acuerdos de traslado alcanzados con esa entidad y; (ii) adopte las medidas indispensables para evitar la interrupción y disminución en el flujo de expedientes prestacionales físicos a Colpensiones.</i> | Durante diferentes reuniones de archivo se informó a la Defensoría del Pueblo, sobre los contratos que se suscribieron con la finalidad de cumplir con la obligación de entrega de expedientes en condiciones de calidad, que permitieran a COLPENSIONES realizar sus funciones legales. |
|------------------|--|--|

| | | |
|-------------------------|---|---|
| <p>Auto 314 de 2014</p> | <p><i>Advertir al Apoderado General del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación para que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia adopte las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas propuestas a 28 de noviembre de 2014, y para que continúe realizando los ajustes necesarios para superar definitivamente las dificultades de calidad en el alistamiento, preparación y envío de expedientes pendientes de traslado a Colpensiones</i></p> | <p>El ISS en liquidación y actualmente el P.A.R.I.S.S, ha informado de manera continua a la Defensoría del Pueblo sobre las entregas de series de documentales que se realizan a COLPENSIONES, es de resaltar que las Entidades involucradas han fijado cronograma de entregas, que conforme a lo señalado en el informe de septiembre de 2015, se encuentra ajustadas y conforme a los lineamientos establecidos por la Unidad de Gestión Documental</p> |
|-------------------------|---|---|

2.2. Seguimiento a órdenes COLPENSIONES

| COLPENSIONES | | |
|---------------------------|---|---|
| <u>PROVIDENCIA</u> | <u>ORDEN</u> | <u>SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</u> |
| Auto 110 de 2013 | <i>i) que dentro de los cinco primeros días de cada mes y hasta el 31 de diciembre de 2013, rinda un informe a la Corte en el cual señale el avance, estancamiento o retroceso en el proceso de transición del ISS en liquidación a Colpensiones. El informe deberá contener las medidas concretas adoptadas durante el periodo, el número de peticiones contestadas y sin responder, la cantidad de sentencias cumplidas y sin acatar, y el tiempo estimado en que resolverá y cumplirá la totalidad de solicitudes y fallos judiciales, discriminadas de acuerdo a su respectiva prioridad o ausencia de ella, tipo de prestación o petición.</i> | Para el cumplimiento de esta orden se presentaron inicialmente algunos inconvenientes, debido a que la entidad no enviaba dentro de los términos señalados por la H. Corte Constitucional la información sobre el avance, estancamiento o retroceso de la administradora. Sin embargo, actualmente se está dando cumplimiento adecuado a la orden, ya que COLPENSIONES además de radicar el Informe Periódico en la Defensoría del Pueblo, lo envía vía email y lo publica en su página web. Lo anterior permite a este Ente de Control hacer un adecuado seguimiento de la función pública ejercida por COLPENSIONES |

| | | |
|--|---|--|
| | <p><i>En el mismo término, el informe deberá ser ubicado en la página web de la entidad en un lugar de fácil visibilidad y acceso, y remitido al Defensor del Pueblo y a la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social</i></p> | |
| | | |



| | | |
|--|---|---|
| | <p><i>(ii) que dentro de los tres días siguientes a la comunicación de esta providencia, explique a sus usuarios a través de su página web y puntos de atención, de manera clara y transparente el contenido de esta providencia, y adopte las medidas necesarias para superar las dificultades relacionadas con la notificación personal de las acciones judiciales formuladas contra la entidad. En el mismo término deberá comunicar a las Salas Administrativas de cada uno de los Consejos Seccionales de la Judicatura, el lugar dispuesto para notificaciones personales</i></p> | <p>COLPENSIONES socializo de forma adecuada en los Puntos de Atención al ciudadano (PAC) el contenido de la providencia. Sin embargo, actualmente existen grandes dificultades para la notificación de providencias judiciales, que dificultan el cumplimiento de los mismos y ponen en riesgo de vulneración los derechos de los usuarios del Régimen de Prima Media con Prestación Definida</p> |
|--|---|---|



| | | |
|--|--|--|
| | <p><i>(iii) que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia, adopte las medidas necesarias para profundizar la atención de los grupos prioritarios uno, dos y tres de que trata este auto (Supra 30 a 39), de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión. En el mismo término deberá rendir informe a la Corte en el que dé cuenta del cumplimiento de las órdenes dispuestas en esta providencia, y enviar copia del mismo al Defensor del Pueblo y a la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social</i></p> | <p>Para la atención priorizada de las solicitudes de prestaciones económicas provenientes del ISS en liquidación se presentó desde la expedición de este Auto diferentes dificultades, a saber, no se contaba con el expediente pensional, indefinición de la repesa ISS, problemas de calidad en la expedición de los actos administrativos, problemas para definir la prioridad del usuario.</p> |
|--|--|--|



| | | |
|--|---|--|
| | <p><i>Advertir a Pedro Nel Ospina Santa María en su calidad de presidente de Colpensiones o quien haga sus veces, que en el marco de sus competencias deberá tomar las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad sean suficientes para cumplir con el “plan de acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media” y las metas fijadas a 31 de diciembre de 2013</i></p> | <p>En los diferentes informes periódicos presentados hasta hoy, se han observado los esfuerzos realizados por COLPENSIONES, para aumentar la planta de personal, mejorar la infraestructura tecnológica y operativa de la entidad, sin embargo y como se ha destacado en diversas oportunidades la Defensoría del Pueblo considera que no han sido suficientes, pues aunque se ha superado en su totalidad la Represa proveniente del ISS, la Nueva Administradora de Pensiones de Colombia cuenta actualmente con una represa propia, que está poniendo en riesgo inminente de vulneración los derechos a la Seguridad Social, Vida Digna, Salud , entre otros.</p> |
|--|---|--|



| | | |
|-------------------------|--|---|
| <p>AUTO 202 de 2013</p> | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del día siguiente a la comunicación de esta providencia, ubique copia del presente auto en la página web de la entidad, en el espacio destinado para los documentos relativos al plan de acción de Colpensiones. Deberá proceder de la misma manera al recibir los informes periódicos de que trata el numeral primero de la parte resolutive de esta providencia</i></p> | <p>Desde que se profirió el Auto 110 de 2013 se ha verificado que se cumpla con el principio de transparencia y publicidad en las actuaciones realizadas por COLPENSIONES, de allí que se haya señalado en su momento el incumplimiento de estos deberes, sin embargo se debe resaltar que actualmente la página web www.colpensiones.gov.co, cuenta con un link en el que los usuarios interesados pueden ingresar y verificar tanto los Autos proferidos por el Alto Tribunal, como los informes periódicos elaborados por COLPENSIONES, que dan cuenta de la situación actual de la administradora.</p> |
|-------------------------|--|---|



| | | |
|-------------------------|---|--|
| <p>Auto 233 de 2013</p> | <p><i>Solicitar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que rinda informe a esta Corporación en los términos dispuestos en el Auto 182 de 2013, en armonía con las precisiones realizadas en la parte motiva de esta providencia. El plazo dispuesto para el cumplimiento de lo ordenado es el señalado para presentar el cuarto informe mensual de que trata el numeral cuarto de la parte resolutive del Auto 110 de 2013. En ese sentido, la respuesta se deberá incluir en el documento que la entidad presentará a la Corte Constitucional en los cinco primeros días del mes de noviembre de 2013</i></p> | <p>Como se indicó antes el cumplimiento de la orden de entregar informes periódicos inicialmente presento diferentes dificultades que devinieron en el incumplimiento de la solicitud de la Corte, sin embargo, actualmente se trata de un tema superado, siempre que COLPESIONES y el P.A.R.I.S.S. entregan mensualmente los informes que dan cuenta de su gestión del mes inmediatamente anterior.</p> |
|-------------------------|---|--|

| | | |
|-------------------------|---|--|
| <p>Auto 276 de 2013</p> | <p><i>Solicitar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones o quien haga sus veces, que rinda informe a esta Corporación en los términos dispuestos en la parte motiva de esta providencia. El plazo dispuesto para el cumplimiento de lo ordenado es el señalado para presentar el quinto informe mensual de que trata el numeral cuarto de la parte resolutive del Auto 110 de 2013. En ese sentido, la respuesta se deberá incluir en el documento que la entidad presentará a la Corte Constitucional en los cinco primeros días del mes de diciembre de 2013.</i></p> | <p>Se debe resaltar que COLPENSIONES, a lo largo del proceso de liquidación del ISS y su respectiva entrada en operación ha modificado sus informes periódicos, conforme a las recomendaciones y necesidades señaladas por los órganos de control. Lo anterior ha permitido que la vigilancia sobre el proceso se realice de forma más expedita y sobre los puntos que se han considerado más sensibles.</p> |
|-------------------------|---|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del día siguiente a la comunicación de esta providencia, ubique copia del presente auto en la página web de la entidad, en el espacio destinado para los documentos relativos al plan de acción de Colpensiones.</i></p> | <p>Verificada la página web de COLPENSIONES, se observó que este Auto se encuentra publicado.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|-------------------------|---|---|
| <p>Auto 320 de 2013</p> | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta decisión, tome las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos 145 a 149 y 155 de la parte motiva de esta providencia.</i></p> | <p>Constantemente la Defensoría del Pueblo ha solicitado a COLPENSIONES a través de las mesas técnicas, el mejoramiento en la atención de los usuarios en los PAC, se debe resaltar que se ha notado un mejoramiento significativo, que repercute directamente en la agilidad y gestión con calidad de las solicitudes de los afiliados al Régimen de Prima Media. Por otra parte, la Defensoría del Pueblo tras esta orden fue convocada a acompañar las jornadas de notificación masiva que se realizaron en diferentes ciudades de Colombia, donde se verificó el respeto de derechos fundamentales, como lo es el debido proceso. Finalmente, respecto al cumplimiento de fallos judiciales, la Defensoría del Pueblo no ha observado mayores avances en este punto, debido a los complejos trámites administrativos internos para la verificación del contenido de la sentencia, lo que COLPENSIONES, denomina estudio de seguridad.</p> |
| | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que a partir del informe periódico que debe presentar en los cinco</i></p> | <p>Se debe resaltar que COLPENSIONES, a lo largo del proceso de liquidación del ISS y su respectiva entrada en operación ha modificado sus informes periódicos, conforme a las recomendaciones y necesidades señaladas por los órganos de control. Lo anterior ha permitido que la vigilancia sobre el proceso se realice de forma más expedita y sobre los puntos que se han considerado más sensibles.</p> |



| | | |
|-------------------------|---|--|
| | <p><i>primeros días de marzo de 2014, incluya la información referida en el párrafo 150 de la parte motiva de esta providencia.</i></p> | |
| <p>Auto 130 de 2014</p> | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que a partir del próximo reporte periódico presentado a la Corte Constitucional en cumplimiento a lo ordenado en el numeral 6 de la parte resolutive del Auto 320 de 2013, incorpore la información solicitada en el numeral 2 de la parte motiva de esta providencia</i></p> | <p>Se debe resaltar que COLPENSIONES, a lo largo del proceso de liquidación del ISS y su respectiva entrada en operación ha modificado sus informes periódicos, conforme a las recomendaciones y necesidades señaladas por los órganos de control. Lo anterior ha permitido que la vigilancia sobre el proceso se realice de forma más expedita y sobre los puntos que se han considerado más sensibles.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 13, 14, 22, 25 y 28 de la parte motiva de esta providencia.</i></p> | <p>Aunque COLPENSIONES ha realizado esfuerzos para superar los problemas de calidad de los actos administrativos, se observa que estos son constantes en las resoluciones de reconocimiento de prestaciones económicas, lo que se debe principalmente, al denominado "automático", a los diferentes programas de liquidación que manejan y a las altas metas que se proponen para cada uno de los analistas.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|-------------------------|--|--|
| <p>Auto 259 de 2014</p> | <p><i>Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia, tome las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en los numerales 11, 118, 127, 128, 129 y 135 de la parte motiva de este auto.</i></p> | <p>La Defensoría del Pueblo ha logrado establecer, algunos de los problemas más frecuentes en el trámite de reconocimiento de pensiones y otras prestaciones adelantado por Colpensiones, es preciso enunciar los siguientes: <u>Motivación del acto administrativo.</u> Algunos actos administrativos de reconocimiento continúan siendo proyectados sin atender a los requisitos mínimos que deben contener los mismos, específicamente sin indicar motivos suficientes o citar las normas en las que se fundamentan, lo que daría lugar a la nulidad de estos actos por ser expedidos en forma irregular. También se observan actos administrativos en los que se aplica de forma inadecuada la norma, situación que desconoce de plano los derechos de los usuarios del Sistema General de Pensiones, lo anterior se presenta por diferentes factores, a saber, la multiplicidad de conceptos internos, en muchos casos contradictorios, que dificultan la determinación de las normas aplicables en casos puntuales; por otra parte, el estudio de las solicitudes de reconocimiento de pensiones por medios automáticos, mediante la consulta de diversos aplicativos internos de Colpensiones, permite al sustanciador errar en caso de no consultar cada uno de ellos y con esto dar lugar a reconocimientos sin la aplicación de la</p> |
|-------------------------|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>normatividad a que haya lugar. Considera esta Entidad, que este es uno de los problemas más graves en los que incurre Colpensiones en los Actos Administrativos que profiere, ya que desconoce de manera flagrante la Constitución y las leyes, y por ende los derechos adquiridos de quienes gozan del status de pensionados, al hacer más gravosa la posibilidad de estos de gozar de manera plena los derechos fundamentales, que han ingresado a su patrimonio. <u>Historia laboral.</u> El desconocimiento de derechos adquiridos en los que incurre Colpensiones con la expedición de algunos actos administrativos, se debe principalmente a las inconsistencias en las historias laborales de los afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida. Problema que no ha sido posible superar y que se ha señalado desde la entrada en operación de Colpensiones; no obstante es incomprensible para la Defensoría del Pueblo que dicha situación se continúe presentando, pues inicialmente Colpensiones manifestaba que esto se debía a las diversas bases de datos que tenía el ISS, que impedían el cargue completo de la información de la historia laboral de un ciudadano, ahora conforme a lo manifestado en las reuniones técnicas de archivo, las bases de datos han sido trasladadas en su totalidad a Colpensiones, por tanto ya debían</p> |
|--|--|--|



| | | |
|--|--|--|
| | | <p>estar las historias laborales con toda la información pertinente. <u>El desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa.</u> Se debe responder de manera efectiva, esto es, de fondo y oportunamente los derechos de petición y abstenerse de dar respuestas en formatos preestablecidos, en los que no se incluya un análisis particular de los casos planteados por los ciudadanos, conforme al contenido del artículo 114 de la Ley 1395 de 2010, que dispone: "Las entidades públicas de cualquier orden, encargadas de reconocer y pagar pensiones de jubilación, prestaciones sociales y salariales de sus trabajadores o afiliados, o comprometidas en daños causados con armas de fuego, vehículos oficiales, daños a reclusos, conscriptos, o en conflictos tributarios o aduaneros, para la solución de peticiones o expedición de actos administrativos, tendrán en cuenta los precedentes jurisprudenciales que en materia ordinaria o contenciosa administrativa, por los mismos hechos y pretensiones, se hubieren proferido en cinco o más casos análogos." Los problemas enunciados en los numerales uno, dos y tres, son los que en criterio de la Defensoría del Pueblo se continúan presentando en la operación de Colpensiones y que dificultan el disfrute y goce de los</p> |
|--|--|--|

| | | |
|------------------|--|---|
| | | derechos fundamentales de los usuarios del Régimen de Prima Media. |
| Auto 181 de 2015 | <p><i>ORDENAR a Mauricio Olivera González en su calidad de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia tome las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en los numerales 121, 124, 125, 138, 141 y 142 de la parte motiva de este auto.</i></p> | <p>Aún se evidencian los problemas de calidad de los actos administrativos señalados anteriormente.</p> |
| | <p><i>ORDENAR a Mauricio Olivera González en su calidad de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro de los dos meses siguientes a la comunicación de esta providencia tome las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en el</i></p> | <p>La Defensoría del Pueblo considera que las medidas adoptadas no son suficientes para superar los problemas de calidad, ya que son similares a las que se han tomado en otras oportunidades y no han arrojado resultado positivo.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p><i>numeral 137 de la parte motiva de este auto.</i></p> | |
| | <p><i>ORDENAR a Mauricio Olivera González en su calidad de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, que dentro de los ocho primeros días de cada mes presente a la Sala Novena de Revisión un informe en el que señale el avance, estancamiento o retroceso en el proceso de superación del estado de cosas inconstitucionales que dio origen a los Autos 110, 202 y 320 de 2013, 259 de 2014 y a esta providencia. En el mismo término la entidad publicará el informe en su página web en un lugar de fácil visibilidad y</i></p> | <p>La defensoría conoció el informe especial dentro de los términos señalados y se verificó su publicación en la web de COLPENSIONES</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p><i>acceso, y remitirá copia a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia.</i></p> | |
|--|---|--|

3. Observaciones y recomendaciones que encuentren pertinentes para la protección de derechos fundamentales de los usuarios del sistema de pensiones y la superación de los problemas existentes.

Desde el inicio de operaciones de Colpensiones, la Defensoría del Pueblo ha dado conocer las principales falencias de dicha entidad en el reconocimiento y pago de pensiones y otras prestaciones, así mismo se han dado recomendaciones para “superar los problemas estructurales del régimen de prima media”. Dentro de las principales recomendaciones, es preciso recordar las siguientes: el desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa; no se había realizado una priorización de las solicitudes; la historia laboral de los afiliados no registra la totalidad de las semanas verdaderamente cotizadas, no obstante el ISS en liquidación argumenta que fue trasladado en su



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

totalidad la base de datos a COLPENSIONES; cumplimiento de fallos de acción de tutela; cumplimiento de sentencias judiciales.

Cordialmente,

NORBERTO ACOSTA RUBIO
DEFENSOR DELEGADO PARA LA SALUD, LA SEGURIDAD SOCIAL Y LA
DISCAPACIDAD

Proyecto: Diana Paola Pardo Delgado
Reviso: Norberto Acosta Rubio
Archivado en: Corte Constitucional
Consecutivo dependencia 4050-1570