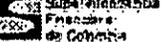


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000

Doctor
LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión
Corte Constitucional
Calle 12 No. 7 – 65
Bogotá, D.C.

	
	Radicación 2014082165-005-000
Fecha: 17/10/2014 03:02 PM	Sec. Dia: 813
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER	Anexos: No Salida
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION	Folios: 14
Aplica A: -	Encadenado: NO
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In	Solicitud:
Destinatario: 1988 CORTE CONSTITUCIONAL	Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos:	22/10/2014

Referencia: 2014082165-000
2 Correspondencia Superintendente
31 Remisión de Información
Sin Anexos

Honorable Magistrado:

De manera atenta nos referimos al Auto 259 de 2014, radicado en esta Superintendencia el 8 de septiembre con el número señalado al rubro, en el cual la Honorable Corte Constitucional, Sala Novena de Revisión, señala en su parte resolutive, lo siguiente:

“Décimo Primero.- Solicitar a la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, al Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social, a la Contraloría General de la República y a la Superintendencia Financiera de Colombia, que en el ámbito de sus competencias efectúen seguimiento constante en relación con el cumplimiento de lo dispuesto en esta providencia, en los términos dispuestos en los numerales 156 y 157 de la parte motiva de esta providencia.

Por su parte, los numerales 156 y 157 de la parte motiva disponen lo siguiente:

“156. Teniendo en cuenta la trascendental función que han cumplido los órganos de supervisión y control en el presente trámite, la Corte les solicitará a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia, que en el ámbito de sus atribuciones y competencias efectúen seguimiento constante en relación con el cumplimiento de esta providencia.”

“157. En especial, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá tomar en cuenta las fallas operacionales de Colpensiones, las observaciones realizadas en el presente trámite por la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y el Archivo General de la Nación, efectuar los requerimientos y las recomendaciones que estime procedentes, y tomar las decisiones



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

que encuentre pertinentes para la corrección de la situación de vulneración iusfundamental, sin perjuicio de lo dispuesto en el Auto 090 de 2014. La Superfinanciera continuará presentando concepto a la Corte los días veinte de cada mes, siguientes a la comunicación de esta providencia y hasta el 20 de febrero de 2014, sobre el estado de la transición (avance, retroceso o estancamiento), y en especial en relación con la corrección de las fallas de calidad de los actos administrativos y la factibilidad de normalización de la operación de Colpensiones a 31 de diciembre de 2014.”

Así mismo nos referiremos a al procedimiento de atención de sentencias Judiciales.

Sobre el particular, esta Superintendencia a continuación presenta los resultados obtenidos durante el seguimiento realizado entre el 21 de septiembre y el 20 de octubre de 2014:

1. Traslado de expedientes del ISS en Liquidación a Colpensiones

Del seguimiento efectuado por esta Superintendencia a los avances en la entrega de expedientes del ISSL a Colpensiones, se observó que el 80% de la documentación digitalizada de los expedientes incluidos en nómina ha sido devuelta por Colpensiones debido a que no supera las pruebas de calidad, la información de los archivos electrónicos continúa presentando los mismos errores de calidad de las demás entregas efectuadas por ISSL, sin que se tomen las medidas necesarias para que dicha situación no sea reiterativa.

Por otra parte, el ISSL presentó a este organismo de supervisión un plan de choque para superar los desfases presentados y cumplir con las metas informadas a la Corte. Los resultados obtenidos en las dos últimas semanas, muestran que el plan no ha tenido los resultados esperados y el ISSL tiene un desfase de 49.492 expedientes con respecto a las cifras del plan de choque.

Por lo anterior, el ISSL no ha cumplido con las metas semanales de 96.000 ni con el plan de choque informado a la Superintendencia para superar los desfases en la entrega, tampoco se han adoptado las medidas necesarias para asegurar la calidad en la digitalización de documentos con el fin minimizar el reproceso de entrega de los expedientes.

Al respecto, se le requirió a la Fiduciaria la Previsora mediante radicado 2014086736 de fecha 17 de octubre informar de manera inmediata las acciones que adelantará para corregir las desviaciones que viene presentado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 3

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

2. Seguimiento a historias laborales que no incluyen las semanas cotizadas entre 1967-1994 (historia laboral tradicional)

En cuanto al seguimiento efectuado a lo informado a la Honorable Corte Constitucional en el informe del 20 de agosto de 2014, respecto de los afiliados que pueden estar afectados por inconsistencias como la no marcación de cambio de sistema, la falta de novedad de ingreso, retiro o cambio de salario, entre otros, que no le permiten totalizar la historia laboral tradicional (67-94), proceden los siguientes comentarios:

2.1 Afiliados a los que no se les incluye en la Historia laboral la totalidad de las semanas cotizadas durante el período 1967-1994, por la no marcación de "Cambio de Sistema" cuando estaban activos al 31 de diciembre de 1994.

Al respecto, Colpensiones en atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia el 11 de septiembre de 2014, informó el 19 del mismo mes que *"Para determinar la cantidad de afiliados activos al 94/12/31 y con estado "Cambio de sistema", se requiere crear una consulta por cada cédula que tenga por lo menos una relación laboral por el seguro de pensión (P) con fecha de ingreso menor o igual al 31/12/1994, con la condición que el estado en la tabla Relación laboral tengan el estado de activo por algunos de los tipos de afiliado que cotizaban por pensión (1, 2, 4 o 7) estas contendrá (sic) la novedad de cambio de sistema.*

"Para determinar la cantidad de afiliados inactivos al 94/12/31 y sin estado "Cambio de sistema", se requiere crear una consulta por cada cédula que tenga por lo menos una relación laboral por el seguro de pensión (P) con fecha de ingreso menor o igual al 31/12/1994, que contenga la consulta a la tabla de Novedad laboral donde no se encuentre una novedad de retiro (2) y que en la tabla de relación laboral presente el estado inactivo.

"Igualmente es necesario aclarar que estas correcciones, no se pueden efectuar de manera masiva dado que cualquier tipo de ajuste sobre esta situación debe validar los registros contra las microfichas, ya que cuando se realizó la homologación de patronal a NIT se presentaron inconsistencias, que no permiten tener certeza de la igualdad del patrón durante el cambio del sistema.

"Por lo tanto, con el fin de atender este requerimiento de la Superintendencia Financiera, se desarrollaran los dos script; se estima que tomará dos semanas a partir del próximo 22 de septiembre y se espera iniciar su ejecución en el ambiente productivo el 6 de octubre de 2014, el tiempo de ejecución y entrega de la información estará supeditado a la cantidad de búsquedas y validaciones que por cédula el sistema deba realizar, una vez finalizadas las consultas remitiremos la información a esa Superintendencia. (Se subraya)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

En consideración a lo indicado por Colpensiones, esta Superintendencia el 10 de octubre de 2014 requirió nuevamente a la administradora para que informe el tiempo que requiere para generar y remitir la información solicitada por este ente de control, a partir de entrada en producción de los dos script (6 de octubre).

En la misma fecha se le solicitó informar las alternativas diseñadas para que en el corto plazo se registren en todas las historias laborales que presentan *"falta de marcación del cambio de sistema"* los periodos cotizados por el afiliado.

2.2 Falta de novedad de ingreso, retiro o cambio de salario.

Sobre este aspecto, Colpensiones el 19 de septiembre del año en curso manifestó lo siguiente:

"Con el fin de atender esta solicitud Colpensiones debe definir una consulta para el conteo de las novedades automáticas de Ingreso, Cambio de Salario y Retiro, teniendo en cuenta que en una misma historia laboral puede tener una o varias de estas novedades en cualquiera de los ciclos que contenga esa historia laboral.

(...)

"Por lo anterior, se estima que su desarrollo iniciara el 6 de octubre de 2014 y se estima que dada su complejidad se requerirán de 4 semanas en desarrollo y pruebas, iniciando su ejecución a partir del 4 de noviembre de 2014. (Se subraya)

En consideración a lo anterior, esta Superintendencia el 10 de octubre de 2014 solicitó a Colpensiones informar el tiempo que tardará (a partir del 4 de noviembre de 2014) para determinar el número de historias laborales (67 – 94) que carecen de novedad de ingreso, retiro y cambio de salario. Así mismo, se requirió implementar un plan de trabajo a corto plazo para la corrección de estas inconsistencias y remitirlo a la Superintendencia para su respectivo seguimiento.

2.3 Novedades no correlacionadas, que no permiten totalizar los periodos cotizados en la historia laboral de algunos afiliados.

En atención al requerimiento efectuado el 11 de septiembre de 2014 por esta Superintendencia, Colpensiones el 19 de septiembre manifestó:

"A corte del catorce de septiembre de 2014 existían 21.131.693 de Novedades no Correlacionadas. Estos registros son objeto de validación, análisis y corrección dentro de la operación diaria en Colpensiones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

“Es posible determinar la cantidad de novedades no correlacionadas, sin embargo no se puede establecer la cantidad de afiliados a los cuales pertenecen dado que las novedades no tienen la llave para identificar a que cédula pertenece un número de afiliación.” (Se subraya)

En consideración al importante número de registros de “Novedades no Correlacionadas” y que no permiten contabilizar en la historia laboral los períodos en que se registran, esta Superintendencia el 10 de octubre de 2014 solicitó a Colpensiones informar el procedimiento alterno previsto para que en el corto plazo, todas las historias laborales que presenten dicha inconsistencia registren todos los períodos cotizados.

Una vez se reciba la respuesta a dicho requerimiento, la misma será objeto de evaluación y seguimiento por parte de esta Superintendencia.

2.4 Afiliados a los que no se les incluye en la Historia laboral las semanas cotizadas durante el período 1967-1994 por presentar para un mismo mes novedad por licencia no remunerada y novedad de retiro.

Dentro del seguimiento efectuado a estos casos, la Superintendencia Financiera le requirió el 11 de septiembre a Colpensiones la remisión del plan de trabajo para subsanar dicha inconsistencia.

En atención al requerimiento en mención, el 19 de septiembre Colpensiones manifestó lo siguiente

“(…)

“Por lo anterior se estima que el levantamiento de los casos de uso tardara (sic) aproximadamente (2) meses, para ello Colpensiones dispuso de un equipo de trabajo de dedicación exclusiva conformado por un ingeniero de la Gerencia de Sistemas de Información, cuatro analistas funcionales de la Gerencia de Operaciones, un ingeniero del proveedor de software y un funcionario de la Gerencia de Atención al Afiliado a fin de garantizar la continuidad del proceso, la calidad de los ajustes y el seguimiento permanente a dicho proceso. El desarrollo se tiene estimado en aproximadamente dos meses, y la realización de las pruebas, entre uno y dos meses dada la complejidad del sistema y su sensibilidad frente a la atención de nuestros afiliados y nuestros clientes internos.

“Por tanto Colpensiones se permite informar a la Superintendencia que la fecha estimada de implementación en el ambiente productivo será el mes de marzo de 2015. En la medida que el grupo de trabajo logre determinar las actividades necesarias para la generación de los casos de uso y el proveedor pueda establecer el tiempo de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

*desarrollo estaremos informando el cronograma de trabajo definitivo para el proceso.
(Se subraya)*

Esta Superintendencia efectuará seguimiento a las actividades mencionadas por la administradora y a la implementación en el ambiente productivo en la fecha mencionada por la misma.

3. Seguimiento a la calidad de los actos administrativos emitidos por Colpensiones.

En el informe rendido a la Honorable Corte Constitucional el 22 de septiembre del presente año, se informó sobre los inconvenientes presentados en la decisión de pensión de vejez de algunos afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, que para conservar el régimen de transición requieren efectuar el aporte correspondiente a la diferencia entre lo ahorrado en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y el monto total del aporte correspondiente si hubiere permanecido en el régimen de prima media.

Al respecto Colpensiones, en atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, el 30 de septiembre del presente año manifestó lo siguiente:

"5. (...) Con el fin de realizar un análisis de las solicitudes de prestaciones económicas negadas de aquellos afiliados trasladados del RAIS y que regresaron nuevamente al régimen de prima media administrado por Colpensiones, sin que se otorgara la posibilidad de efectuar el pago del cálculo actuarial dentro del plazo de los dos meses para recuperar el régimen de transición, nos permitimos indicar que esta entidad para efectos de atender la petición de la Comisión de Inspección debe solicitar un requerimiento interno al liquidador, con el fin de que se indique a cuantas (sic) personas se les negó la pensión de vejez por tener traslado al RAIS y no cumplir con el cálculo de rentabilidad; por lo anterior después de obtener dicha información, Colpensiones procederá a presentar el plan de trabajo respectivo."

"6. De acuerdo con la información suministrada en el CVI013, Colpensiones dentro de las jornadas de capacitación reportadas incluyó dentro del temario un punto específico sobre el procedimiento que se debe tener en cuenta en el momento de definir una prestación para efectos analizar la viabilidad de recuperación de régimen de transición y si es del caso la procedencia del cobro del cálculo de rentabilidad."

"Así mismo, se adjunta el informe sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas al personal que asistió a las capacitaciones."

Mediante correo electrónico del 15 de octubre del presente año, Colpensiones dio alcance a la anterior comunicación, en los siguientes términos:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

“Después de realizadas consultas el día 10 de octubre del año en curso con el proveedor del liquidador (Cromasoft) y con el grupo de tecnología de la entidad se pudo extraer en el día de hoy una base que contiene 1351 casos decididos desde el 12 de noviembre de 2012 al día de hoy, a la cual se le tiene (sic) realizar validación caso por caso a efectos de establecer el motivo de la negación y si es procedente o no el pago de cálculo actuarial y si ya se realizó a fin de recuperar el régimen de transición y expedir el acto administrativo a que haya lugar.”

“Una vez se verifique los casos uno a uno se procederá a informar el plan de trabajo.
(Se subraya)

Con el propósito que Colpensiones establezca el respectivo plan de trabajo, esta Superintendencia realizará seguimiento a las validaciones caso por caso que adelantará la administradora a las solicitudes de prestaciones económicas negadas sin que se otorgara la posibilidad a los afiliados de efectuar el pago de la diferencia dentro del plazo fijado de los dos meses, para recuperar el régimen de transición.

Esta Superintendencia ha observado algunos actos administrativos mediante los cuales Colpensiones resuelve recursos de reposición contra resoluciones que deciden la solicitud de pensión de servidores públicos que por no haber recibido Colpensiones la novedad de retiro no deberían estar incluidos en nómina de pensionados, en los que se manifiesta en los considerandos, lo siguiente:

“(…) Que el señor (...), encontrándose activo en la nómina de pensionados, se encontraba vinculado activamente al servicio de (...), entidad que actualmente no ha certificado el retiro definitivo del servicio del solicitante;

“Que el Artículo 128 de la Constitución Política en concordancia con el Artículo 19 de la Ley 4 de 1992, determina que nadie podrá recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley.

“Que en consecuencia de lo anterior, el señor (...) recibió mensualmente dos asignaciones provenientes del Estado: la primera, como de vejez cancelada por la Administradora Colombia de Pensiones COLP o servidor público cancelada por (...) y la segunda por concepto de pensión ENSIONES, mesadas que fueron giradas a la cuenta del banco (...).

“Que como consecuencia de haber percibido mensualmente dos asignaciones con cargo a los recursos del Estado, el señor (...), deberá devolver a la Administradora Colombia de Pensiones COLPENSIONES, el valor girado por concepto de pago de pensión especial de vejez, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 8

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

este acto administrativo, diligenciando el formulario de recaudo de Bancolombia, con los siguientes datos que a continuación se relacionan. (Se subraya)

"(...)"

Dado lo anterior, este organismo de control y vigilancia el 30 de septiembre del presente año requirió a Colpensiones informar a más tardar el 6 de octubre del mismo año, lo siguiente:

"a. Informar el procedimiento previsto por Colpensiones para el ingreso a nómina de servidores públicos.

"b. Copia de las comunicaciones mediante las cuales Colpensiones dio a conocer al empleador los actos administrativos (...) que resuelven la solicitud de pensión de vejez y el recurso de reposición, así como los términos de inclusión en nómina.

"c. Copia de la respuesta aportada por el empleador a través de comunicación escrita o vía correo electrónico, sobre la fecha a partir de la cual se efectuaría la desvinculación laboral.

"d. Informar y aportar los documentos que evidencien la fecha a partir de la cual, el señor (...) se incluyó en nómina y las mesadas cobradas a la fecha.

"e. Describir los mecanismos de control implementados por Colpensiones para controlar que los servidores públicos que se encuentran activos al servicio y no reportan novedad de retiro por parte del empleador a través del acto que demuestre su desvinculación laboral, no sean inscritos o registrados en la nómina de pensionados, señalando la fecha a partir de la cual se adoptaron tales mecanismos.

"f. Señalar si Colpensiones cuenta con medidas de control que permitan establecer la existencia de servidores públicos que continúan vinculados a las entidades y siguen realizando aportes para pensión, pero se encuentran inscritos en la nómina de pensionados.

"g. Razones por las cuales Colpensiones no advirtió antes de la expedición del acto administrativo que resuelve el recurso de reposición (...), que el trabajador público se encontraba vinculado activo con el empleador y a su vez estaba reportado en la nómina de pensionados de esta administradora.

"h. Señalar los casos de trabajadores públicos y privados que se encontraban activos al servicio y a su vez estaban inscritos en cada una de las nóminas de pensionados.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 9

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

"i. Señalar los casos de trabajadores públicos y privados que se encontraban activos al servicio y estaban inscritos en cada una de las nóminas y cobraron mesadas sin que hubiere lugar a ello, indicando como mínimo la siguiente información:

"(...)

"Así mismo, señalar las gestiones que viene adelantando Colpensiones para su recuperación, adjuntando el plan de trabajo para regularizar esta problemática, si existe.

"j. Adjuntar resumen de las órdenes de no pago de mesadas pensionales de servidores públicos y privados y los motivos de la misma, adjuntando para el efecto los documentos soporte.

"(...)

Teniendo en cuenta que Colpensiones no suministró la información antes relacionada en el plazo previsto por este organismo de control y vigilancia, el 15 de octubre del presente año, se requirió al Presidente de la administradora en los siguientes términos:

*"Mediante requerimiento CVI-017 del 30 de septiembre del presente año, esta Comisión solicitó entre otros, información relacionada con el ingreso a nómina de servidores públicos activos al servicio, con término para la atención el **6 de octubre de 2014**.*

*"No obstante lo anterior, de manera verbal el funcionario coordinador de la Comisión de Inspección solicitó prorrogar el mencionado requerimiento hasta el **jueves 9 del mismo mes y año**.*

*"El jueves 9 de octubre, el mencionado requerimiento no fue atendido y mediante correo electrónico de la misma fecha, el coordinador de la Comisión solicitó nuevamente prorrogar la respuesta para el **14 del mismo mes**.*

"(...)

"No obstante lo anterior, a la fecha de la presente comunicación la Comisión de Inspección no ha recibido respuesta alguna a los mencionados requerimientos, por lo que se requiere su atención de manera inmediata.

"Finalmente, nos permitimos reiterar que su administración adopte las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento de manera oportuna a los requerimientos de este organismo de control y vigilancia de acuerdo con lo establecido en el literal k, artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 10

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

"(...)"

Una vez Colpensiones atienda el citado requerimiento, esta Superintendencia procederá a su evaluación e informará a esa Corporación los resultados obtenidos, así como las instrucciones, recomendaciones y/o requerimientos efectuados, si a ello hubiere lugar.

4. Normalización de la operación de Colpensiones a 31 de Diciembre de 2014

En el informe del 22 de septiembre del presente año remitido a la Honorable Corte Constitucional se informó las causas por las cuales Colpensiones no alcanzó el cumplimiento de las metas propuestas para los meses de julio y agosto del año en curso, así como la fecha en la cual Colpensiones presentaría un modelo de atención de solicitudes que incluiría los parámetros determinados por esa Corporación en el auto 259 de 2014.

Al respecto Colpensiones el 19 de septiembre del año en curso manifestó, entre otros, lo siguiente: *"Es claro que para cumplir con la parte resolutive del Auto 259 de 2014, no solo se necesita de un estudio legal, sino técnico y de adecuación de recursos. De las conclusiones que arrojen estas actividades se tomarán los insumos para poder realizar los ajustes al modelo, y la fecha estimada de finalización es el 29 de septiembre de 2014."* (Se subraya)

Teniendo en cuenta la fecha señalada por Colpensiones, esta Superintendencia el 30 de septiembre del mismo año solicitó facilitar el mencionado modelo con los ajustes y su presentación para el jueves 2 de octubre.

En atención a lo anterior, Colpensiones manifestó: *"(...) No es posible realizar esta reunión sino hasta el día 8 de octubre, una vez se termine de elaborar el informe a la Corte Constitucional y quede definida la estrategia de operación de los próximos meses."*

Finalmente, la reunión para la presentación de los ajustes al Modelo se llevó a cabo el pasado 9 de octubre, en donde el Presidente y los Vicepresidentes de Planeación y Riesgos y Beneficios y Prestaciones de Colpensiones explicaron las razones por las cuales a la fecha no cuentan con los ajustes definitivos al mencionado modelo. Dichas razones fueron remitidas el 15 de octubre del presente año mediante el correo electrónico que transcribimos a continuación:

"(...) Como se mencionó en la respuesta dada a la solicitud del 16 de septiembre de la Superintendencia Financiera Colpensiones implementó un modelo de proyecciones que tiene como finalidad contar con una herramienta gerencial para la toma de decisiones

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 11

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

sobre la distribución de la producción en el área de reconocimiento, con fundamento en los inventarios de solicitudes por resolver, los recursos existentes (personas) y las prioridades definidas en los Autos expedidos por la Corte Constitucional. Periódicamente, se analiza el resultado real de la operación, se compara con las proyecciones realizadas, se estudia los motivos de las desviaciones y se efectúan los ajustes necesarios para las nuevas proyecciones.

“Así en la actualidad se están estudiando todas las alternativas que permitan realizar la mejor asignación de recursos para no solo dar cumplimiento a los solicitado por la Honorable Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014, sino también abarcar las peticiones de los distintos entres (sic) de control y supervisión, e incluir los resultados que se obtengan en el modelo de producción.

“Lo anterior significa evaluar alternativas que permitan:

- Aumentar los niveles de calidad de los actos administrativos (Creación de grupos de calidad de respuesta a tutelas, conformación de grupos de auditoría)*
- Aumentar, de ser posible, los actos administrativos que se resuelven a través del sistema automático, teniendo en cuenta todas las recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión.*

“A partir de la realización de la audiencia técnica en la Corte Constitucional se ha generado incertidumbres para proyectar el comportamiento de la producción en las siguientes variables:

- Productividad de los analistas la cual ha sido muy variables (sic) en los últimos dos meses*
- El número de analistas con que se contará en los próximos meses, dado el retiro progresivo de los mismos y su disminución en la cantidad de recursos disponibles.*
- Resultado de la estrategia de reasignación de personal que conoce el tema de reconocimiento en otras áreas de la organización y dentro de la misma Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.*
- Incremento en el número de tutelas radicadas considerando que la protección otorgada por la H. Corte Constitucional fue parcial y no se contó con la protección durante los meses de agosto y parte de septiembre*
- Incremento en la productividad del alistamiento de la (sic) sentencias por parte del área de Defensa Judicial, lo genera un incremento de casos a atender que superar (sic) las previsiones más optimistas.*
- Reducción de tiempos de respuesta de las solicitudes para personas mayores a 70 años (medida novena Auto 259 de 2014), cuyo plazo pasa de 4 a 2 meses.*
- Proyección de nuevos recursos de apelación, lo que implica la toma de dos decisiones en casa (sic) caso. (Reposición y Apelación)*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 12

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- *Forma de captura en la proyección las mejoras y modificaciones que se hacen constantemente en el proceso*
- *Los cambios en la organización del área de reconocimiento, para buscar que quien firma los actos administrativos pueda revisar un número importante de casos antes de suscribirlo e inclusión de controles de auditoría adicionales a los existentes. Todo buscando mayor calidad en la decisión*

“El deber de informar a los entes de control porque no se cumple con una proyección implica que debemos extremar el cuidado y el análisis de cada una de las variables que inciden en la producción del área de reconocimiento, ya que el modelo solo trata de interpretar la realidad pero no puede capturar la incidencia de todas la variables que afectan el desempeño real de la producción. Es por esto que a la fecha no se encuentra ajustado en (sic) modelo a los lineamiento previstos en el Auto 259 de 2014, dado que como se mencionó, esta es una herramienta de tipo gerencial que incluye como insumo las distintas decisiones tomadas por la alta Gerencia de la entidad y estas dependerán de los resultados de los estudios antes mencionados.” (Se subraya)

En razón a que Colpensiones no manifestó la fecha en la cual entregará el modelo para la normalización de su operación debidamente ajustado, esta Superintendencia el 17 de octubre del año en curso le solicitó la remisión del mismo a más tardar el 24 de octubre de 2014.

Una vez la Superintendencia Financiera reciba el citado modelo, el mismo será objeto de evaluación y seguimiento.

Si bien es cierto que esta Superintendencia observó que la producción proyectada para septiembre del presente año por Colpensiones en el modelo presentado en el mes de julio ascendía a 74.877 solicitudes, mientras que la producción real fue de 48.294 solicitudes, que representa el 65% de lo proyectado, también lo es que las condiciones con las que se elaboró el modelo en el mes de julio, son muy diferentes a las que realmente le ha tocado asumir a Colpensiones, tal como se ha mencionado en los párrafos precedentes.

5. Procedimiento atención de Sentencias Judiciales

A efectos de atender lo solicitado por su Despacho, fue necesario desarrollar algunas actividades con el fin de comprender el procedimiento de atención de sentencias judiciales por Colpensiones y su impacto en el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas a cargo de la entidad.

Tales actividades consistieron: i) formulación de un requerimiento a Colpensiones recabando información sobre prestaciones económicas en curso al interior de dicha entidad así como la información asociada a las observaciones realizadas por la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 13

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo ante la Corte Constitucional, ii) proceso de inspección buscando información sobre los distintos procesos asociados a la atención de procesos y cumplimiento de sentencias judiciales y iii) realización de una prueba de recorrido al procedimiento mencionado con el fin de determinar posibles debilidades.

La descripción de las citadas actividades y las principales conclusiones que se derivan de cada una de ellas se señalan a continuación:

1. **Requerimiento de información efectuado a COLPENSIONES mediante Oficio N° 2014085892.**

(...)

1. *Cantidad de reclamaciones de prestaciones económicas que a la fecha tiene pendientes de reconocimiento esa Entidad. De igual forma se hace necesario precisar el número de esas reclamaciones que tienen órdenes o pronunciamientos judiciales asociados a su reconocimiento.*

La información debe ser suministrada en archivo electrónico, en formato excel, discriminando los siguientes datos como mínimo:

- a) Nombre del reclamante*
 - b) Tipo de prestación solicitada*
 - c) Calidad del reclamante (Titular o beneficiario)*
 - d) Tipo de decisión judicial asociada a la reclamación (tutela, proceso ejecutivo, ordinario, etc)*
 - e) Fecha de la reclamación*
 - f) Fecha de la decisión judicial*
 - g) Estado de la reclamación (Indicar frente a cada una de ellas cuáles son sujeto de estudio de seguridad)*
 - h) Dependencia Responsable (Vicepresidencia de Reconocimiento, Secretaria General, etc)*
 - i) Los demás datos que se consideren pertinentes*
2. *Explicar de manera detallada las razones que motivaron el actuar de Colpensiones frente a cada uno de los casos descritos en los numerales IV "INCUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES: FALLOS ORDINARIOS, CONTENCIOSOS, PROCESOS EJECUTIVOS, TUTELAS Y DESACATOS" del "Sexto informe de Seguimiento" presentado por la Procuraduría General de la Nación a la Corte*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 14

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Constitucional y, los numerales 1 al 10 descritos en el oficio 29086 de la Defensoría del Pueblo a la misma Corte. (Se anexa copia de los citados oficios)

3. *Adjuntar el detalle del proceso de cumplimiento de sentencias judiciales asociadas al reconocimiento de prestaciones junto con el flujograma, el mapa de riesgos y los controles implementados respecto de estos.*
4. *Documento descriptivo detallado del estudio de seguridad que se tiene implementado en Colpensiones para las sentencias judiciales asociadas a pronunciamientos judiciales. (...)"*

Con esta solicitud se buscó obtener información sobre el número de sentencias judiciales respecto de las cuales se encuentra pendiente la decisión por parte de COLPENSIONES. Así mismo, identificar los tiempos de respuesta por parte de dicha entidad respecto de las solicitudes presentadas por los peticionarios, para con ello conocer la afectación de la atención de sentencias judiciales en el proceso normal de reconocimiento de prestaciones económicas.

De otra parte, se pretende conocer en detalle el proceso y/o procedimientos implementados por COLPENSIONES para la atención de las sentencias proferidas por distintos despachos judiciales a nivel nacional en su contra, así como los riesgos asociados a tales procesos y los controles adoptados para mitigar su ocurrencia.

La información requerida eventualmente podría evidenciar la existencia de re-procesos que afectan tanto el reconocimiento de prestaciones económicas como el adecuado alistamiento de sentencias judiciales, permitiendo a esta Superintendencia, efectuar las recomendaciones a que nos avoca la Corte Constitucional.

En cuanto a la información requerida sobre los hallazgos presentados por la Procuraduría General de la Nación así como por la Defensoría del Pueblo, la misma persigue conocer las causas de tales incumplimientos y establecer los fundamentos legales en los que COLPENSIONES apoyó las decisiones adoptadas.

Sobre este punto debemos anotar que a la fecha no se cuenta aún con las explicaciones de la entidad sobre los hallazgos realizados por los referidos Órganos de Control. En tal sentido, una vez se obtenga dicha información se procederá a su evaluación y a realizar las consideraciones pertinentes.

2. Inspección

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 15

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Con el fin de obtener un conocimiento detallado de los procesos internos a través de los cuales COLPENSIONES determina y aplica el cumplimiento de sentencias judiciales, mediante el equipo de visitadores se pudo conocer la estructura y las herramientas tecnológicas que tiene implementadas la entidad para la administración de la información de procesos jurídicos a cargo de la administradora.

A continuación se presentan las cifras que suministró Colpensiones relacionadas con el número de trámites de reconocimiento de sentencias cuyo procedimiento de alistamiento culminó, número de tutelas en trámite y el número de procesos judiciales en la entidad se encuentra vinculada.

La anterior información se expone en cifras acumuladas para establecer, en forma porcentual, el impacto que sobre el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas a cargo de Colpensiones genera el procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales, de atención de tutelas y de atención de procesos judiciales en curso.

2.1. Identificación de trámites de reconocimiento prestacional vs trámites de cumplimiento de sentencias judiciales

Colpensiones a través de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y de la Gerencia Nacional de Reconocimiento suministraron información y documentación de los cuales se concluye lo siguiente:

Tipo de trámite	Cantidad	Porcentaje
Prestaciones Pendientes al 17 de Septiembre de 2014	163.001	88,32%
Sentencias sin trámite de Reconocimiento Abierto	21.556	11,68%
Total	184.557	100,00%

Analizadas las cifras que corresponden al cúmulo de trámites que al 17 de septiembre de 2014 se encontraban vigentes dentro del proceso de reconocimiento de prestaciones, se estableció que el 11,68% correspondían a trámites asociados al cumplimiento de una sentencia o fallo judicial, mientras que el 88,32% correspondía a trámites en los que no se vinculaba una decisión de tal naturaleza.

2.2 Clasificación de trámites de reconocimiento por concepto de cumplimiento de términos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 16

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Prestaciones en término	Recursos	Reclamaciones Iniciales	Total Trámites	Porcentaje
Auxilios funerarios	894	3.155	4.049	2,48%
Indemnización	1.918	25.446	27.364	16,79%
Invalidez	897	3.001	3.898	2,39%
Sustitución	3.461	3.314	6.775	4,16%
Vejez	18.018	25.965	43.983	26,98%
Subtotal	25.188	60.881	86.069	52,80%

Prestaciones Vencidas (Más de 2 o 4 Meses)	Recursos	Reclamaciones Iniciales	Total Trámites	Porcentaje
Auxilios funerarios	622	4.475	5.097	3,13%
Indemnización	4.165	5.085	9.250	5,67%
Invalidez	2.121	1.551	3.672	2,25%
Recursos	4		4	0,00%
Sustitución	5.479	6.350	11.829	7,26%
Vejez	40.637	6.443	47.080	28,88%
Subtotal	53.028	23.904	76.932	47,20%

Total	78.216	84.785	163.001	100%
--------------	---------------	---------------	----------------	-------------

Analizada las cifras anteriores se evidencia que el cúmulo de trámites que al 17 de septiembre de 2014 se encontraban vigentes en el proceso de reconocimiento de prestaciones, el 47% de ellos presentaba vencimiento de términos, mientras que el 52% de los mismos advertía la situación contraria. Sobre lo anterior es necesario anotar que el vencimiento se predica, según la entidad, respecto del cumplimiento del término legal para reconocer cada una de las prestaciones.

2.3. Clasificación de procesos jurídicos a cargo de COLPENSIONES por regional y tipo de acción

TIPO DE PROCESO	REGIONAL								TOTAL
	ANTIOQUIA	BOGOTA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SANTANDER	SUR	
ACCION DE CUMPLIMIENTO	1	2	3	2	2	4	1		15
ACCION DE LESIVIDAD						2			2
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	216	1.118	592	189	234	353	122	376	3.200
ACCION DE REPARACION DIRECTA	2	8	5		1	18	4		38
ACCION DE REPETICION								1	1
ACCION POPULAR		2	1						3
ADMINISTRATIVO EJECUTIVO		2	4	1		1		2	10
EJECUTIVO LABORAL	2.076	2.096	1.815	191	550	8.253	106	847	15.934
EXTENSION DE JURISPRUDENCIA		11							11

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 17

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

TIPO DE PROCESO	REGIONAL								
	ANTIOQUIA	BOGOTA	CARIBE	CENTRO	EJE CAFETERO	OCCIDENTE	SANTANDER	SUR	TOTAL
NULIDAD SIMPLE							1	1	2
ORDINARIO LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA	10.705	6.819	9.085	389	1.783	7.018	633	1.771	38.203
ORDINARIO LABORAL DE UNICA INSTANCIA	7.814	967	2.396	490	948	3.686	714	1.685	18.700
TOTAL	20.814	11.025	13.901	1.262	3.518	19.335	1.581	4.683	78.119

De acuerdo con información suministrada por la Gerencia de Defensa Judicial, aunque COLPENSIONES tiene centralizado el reconocimiento de prestaciones económicas, la citada dependencia clasifica por regional los procesos judiciales en los que la entidad es parte. Al 17 de septiembre de 2014 la administradora relaciona 8 regionales.

Al corte mencionado, el total de procesos en los que COLPENSIONES es parte según la información suministrada a esta Superintendencia ascienden a 76.119, siendo los procesos ordinarios laborales los que representan en la actualidad el mayor porcentaje de acciones en curso.

Analizadas las cifras en conjunto con las precisiones efectuadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, se advierte que el porcentaje de éxito de la entidad en el desarrollo y conclusión de los procesos judiciales en los que participa, actualmente corresponde al 2%, circunstancia que si se tiene en cuenta para efectuar una proyección de cuántos procesos judiciales podrían generar un trámite de reconocimiento prestacional, se estaría ante la posibilidad de que el número de procesos condenatorios ascendiere a la suma de 74.000 procesos, que a su vez generarían igual número de trámites en el procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales y con posterioridad un número similar de trámites en el proceso de reconocimiento prestacional, con lo cual al cifra se incrementaría de 184.557 trámites a 258.557, lo que en cifras porcentuales equivaldría a un incremento proyectado del 40%.

De esta manera, el análisis de las cifras acumuladas permite concluir de manera anticipada que las posibles futuras contingencias a las que se vería avocada COLPENSIONES en el desarrollo del procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales y el proceso de reconocimiento prestacional, se concentraría en un incremento importante en el número de trámites de los citados procesos, circunstancia que en criterio de esta Superintendencia merece un análisis cuidadoso de parte de la administradora, con la finalidad de que ésta se anticipe y adopte medidas de carácter preventivo que le permitan avocar del conocimiento de dicho cúmulo de información.

Establecido lo anterior, a continuación se describe de forma sucinta las actividades que se desarrollan en los subprocesos que componen el procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales, partiendo de las explicaciones suministradas por la Gerencia

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 18

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Nacional de Defensa Judicial y teniendo en cuenta los flujogramas de los subprocesos y las actividades identificadas en las pruebas de recorrido efectuadas respecto de ellos.

3. PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO SENTENCIAS JUDICIALES – GERENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL

De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se pudo establecer que el Procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales es desarrollado por tres subgrupos, el primero el grupo interno de trabajo encargado de la atención de tutelas, el segundo, el encargado del alistamiento de las sentencias judiciales y el tercero, el encargado de desarrollar el estudio de seguridad.

Adicional a lo anterior, la Entidad identifica cuatro entradas de información en virtud de las cuales ha estructurado los flujogramas que describen las actividades que se adelantan en desarrollo del procedimiento de alistamiento de sentencias.

A continuación se describirán las entradas de información, las características generales de los flujogramas implementados en el procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales y se expondrán las características generales del estudio de seguridad.

3.1 Entradas del procedimiento

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial, identifica *“cuatro entradas por medio de las cuales ingresan las sentencias para cumplimiento”*:

- Sentencias entregadas por el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación. Corresponden al inventario entregado por el ISS en liquidación que a 30 de agosto de 2014 asciende a 11.176 sentencias.
- Sentencias proferidas contra COLPENSIONES. Todas las sentencias proferidas contra la entidad en comento, desde su entrada en operaciones (28 de septiembre de 2012).
- Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) de cumplimiento de sentencias. Está conformada por aquellas sentencias aportadas por los peticionarios que pudieron vincular al ISS o a COLPENSIONES de manera directa.
- Sentencias halladas dentro de expedientes de repesa. Corresponden a aquellas sentencias encontradas en los expedientes administrativos de reconocimiento de pensiones y que no fueron inventariados ni entregadas por el ISS en liquidación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 19

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

3.2. Flujograma de Actividades por entradas.

Esta Superintendencia llevó a cabo la recepción de información in situ, con la finalidad de conocer de primera mano las características del procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales, sus flujogramas y demás documentos asociados al diseño de dicho procedimiento.

De la presentación efectuada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, se evidenció que los flujogramas que ha implementado dicha Dependencia respecto de cada una de las entradas de información son construidos de forma manual y no han sido diseñados atendiendo los requisitos que definen las normas de calidad. En tal sentido, se sugiere a la Entidad adelantar las acciones necesarias para estandarizar el diseño de los flujogramas correspondientes al procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales.

Una de las circunstancias que llamó la atención de esta Superintendencia, es que la documentación en la que consta el diseño del procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales no permite identificar los responsables y los grupos de trabajo encargados de desarrollar o adelantar las actividades dentro del citado procedimiento. Así mismo, no se describen los roles de las personas que conforman los equipos de trabajo ni las responsabilidades exigibles a cada uno de ellos. No obstante lo anterior, dicha dependencia menciona encontrarse en el rediseño del proceso y en la implementación de un sistema de información que le permita de manera técnica acometer la custodia, administración y procesamiento de la información que se encuentra a cargo de tal dependencia.

3.3. Estudio de Seguridad

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial expuso a esta Superintendencia las características y actividades que componen el estudio de seguridad que desarrolla la entidad dentro del procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales.

El estudio de seguridad de las sentencias se implementa ante la necesidad de prevenir posibles detrimentos patrimoniales y fue contratado con CYZA Outsourcing S.A., la cual adelanta el cotejo grafológico de los sellos impresos en las sentencias radicadas por los ciudadanos y las improntas entregadas por los despachos judiciales.

Las actividades que se desarrollan dentro del estudio de seguridad son las siguientes:

- Radicación por parte de ciudadano de la solicitud de cumplimiento de la sentencia a través del módulo de PQRS.
- Clasificación por parte del Grupo de PQRS, identificando datos básicos necesarios para la gestión del cumplimiento.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 20

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- Solicitud del desarchivo del documento físico a MTI
- Entrega por parte de MTI al contratista CYZA para realizar el estudio de seguridad.
- Consecución de la impronta o sello por parte del contratista en los despachos judiciales.
- Cotejo grafológico y expedición del certificado de autenticidad por parte del contratista.
- Entrega del certificado de autenticidad a Colpensiones y remisión de la sentencia para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Según lo informado por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, del análisis interno que ha efectuado dicha Dependencia a las actividades que se adelantan en desarrollo del estudio de seguridad, se han identificado las siguientes dificultades:

- La reticencia de los despachos judiciales en suministrar las improntas de los sellos patrón,
- La ausencia de colaboración de los ciudadanos en aportar copia auténtica de la sentencia, de la constancia de ejecutoria y/o de la manifestación juramentada de haber o no iniciado proceso ejecutivo,
- El no desarchivo en los despachos judiciales de los expedientes correspondientes para obtener las copias auténticas de las decisiones.
- La falta de personal que permita llevar a cabo controles suficientes al producto entregado por los terceros que tiene contratados COLPENSIONES encargados de desarrollar algunas de las actividades del estudio de seguridad.

Procedimiento Especial “Estudio de Seguridad”.

El estudio de seguridad sólo se realiza frente a las entradas del Procedimiento de Alistamiento de Sentencias Judiciales, derivadas de PQRS presentadas por los afiliados, asociadas a una sentencia judicial y de aquellas sentencias halladas dentro de los expedientes de repesa. El procedimiento es realizado en su totalidad por CYZA OUTSOURING.

A continuación se señalan las tres actividades principales:

- **Verificación de las condiciones técnicas de los documentos en medio digital.** Se revisan cada una de las PQRS con el fin de relacionarlas en una matriz y luego de ello asociarlas a un criterio identificador (no se menciona cual) con el fin de determinar duplicidad en la presentación de PQRS asociadas al cumplimiento de una sentencia.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 21

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- **Verificación de los documentos físicos.** Revisión física de los documentos que integran un expediente de PQRS, se intenta determinar la autenticidad del sello de presentación del Juzgado que originó el correspondiente fallo. Si la sentencia efectivamente cuenta con un sello auténtico se remite a la tercera actividad del procedimiento de estudio de seguridad el cual se explicará en detalle más adelante, si no se cuenta con el sello auténtico proveniente del juzgado que profirió la sentencia, se oficia al peticionario a fin de que allegue el mismo en copia auténtica.
- **Verificación Técnico Documental (estudio grafológico y de autenticidad de sellos).** CYZA efectúa un estudio grafológico y de verificación frente al sello del juzgado, certificando su autenticidad, una vez efectuado el estudio se remite a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para que posteriormente sea remitido a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

4. PRUEBA DE RECORRIDO

Previo al inicio de la prueba de recorrido esta Superintendencia, por información suministrada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, identificó los grupos internos de trabajo encargados de adelantar las actividades de atención de tutelas, a llevar a cabo el alistamiento de sentencias judiciales y a desarrollar el estudio de seguridad.

Así mismo se identificó la estructura de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial la cual se describe a continuación:

4.1 Estructura de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial

En la actualidad la Gerencia cuenta con los siguientes subgrupos:

- Grupo Interno de Trabajo: Acumulado de Tutelas
- Grupo Interno de Trabajo: Operación Diaria de Tutelas
- Grupo Interno de Trabajo: Procesos Judiciales
- Grupo Interno de Trabajo: Cumplimiento de Sentencias y Embargos

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial cuenta con un total de 43 abogados, cada Grupo está conformado por nueve abogados, los siete restantes conforman el equipo especializado para la atención de sanciones de trámites derivados de acciones de tutela.

Adicionalmente, la Gerencia cuenta con cuatro Coordinadores, de los cuales dos son jurídicos, uno es de sistemas y otro es de carácter administrativo, este último tiene a su

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 22

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

cargo tres personas que se encargan de asistir al grupo en el cumplimiento de sus funciones.

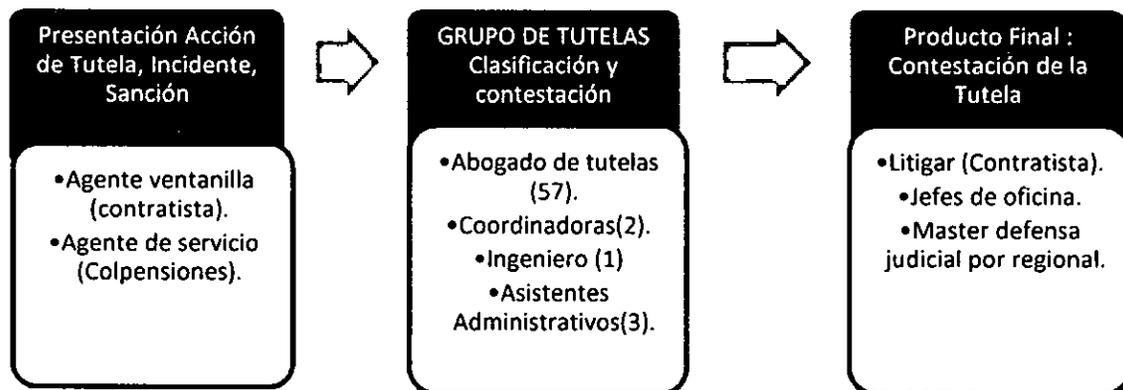
Ahora bien, la Gerencia Nacional cuenta con dos tipos de trabajadores: trabajadores oficiales directamente contratados por COLPENSIONES y trabajadores en misión contratados a través de un tercero denominado COLOMBIANA DE TEMPORALES S.A. COLTEMPORA S.A.

4.2 Procedimiento Atención de Tutelas

La atención de los trámites se realiza en dos grupos: el primero de ellos, Tutelas Acumuladas que gestiona las tutelas que no recibieron ningún trámite o contestación por parte de la Administradora y el segundo grupo se encarga de gestionar los trámites de tutela que son radicados a diario ante COLPENSIONES.

De acuerdo con la información suministrada por la administradora durante la prueba de recorrido, el procedimiento de atención de tutelas se encuentra en proceso de reestructuración, cuyo esquema aún no ha sido definido.

A continuación se detalla el procedimiento a través del cual se realiza la radicación y distribución de las Tutelas



4.3 Procedimiento Cumplimiento de Sentencias Judiciales

El procedimiento establecido por COLPENSIONES para dar cumplimiento a las sentencias, depende directamente de la fuente a través de la cual ingresan a la Administradora dichas sentencias, a continuación se describen las cuatro fuentes:

- Entrada 1. Sentencias Entregadas por el ISS en Liquidación.
- Entrada 2. Sentencias Proferidas en contra de Colpensiones.
- Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 23

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- **Entrada 4. Sentencias Halladas dentro de los expedientes de Represamiento.**

Sobre el particular, es pertinente mencionar que durante la indagación se estudiaron las entradas número 1, 2 y 3. La entrada N° 4, correspondiente a las sentencias halladas dentro de los expedientes de represamiento, tiene un trámite especial y sobre el mismo tienen injerencia dos dependencias de Colpensiones, esto es la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Frente a este trámite no se llevó a cabo la prueba de recorrido porque la misma se adelantará dentro de las verificaciones que se realicen al proceso de reconocimiento.

Entrada N°1. Procedimiento de sentencias entregadas por el ISS en liquidación

La Gerencia Nacional de Defensa Judicial estableció el siguiente procedimiento para la recepción y clasificación de las sentencias provenientes, como ya se mencionó, del ISS en Liquidación:

- Envío en físico de la Sentencia por el ISS en Liquidación a COLPENSIONES a través del formato FUID (Formato Único de Inventario).
- Recepción de la documentación para su debida clasificación, digitalización y radicación en el aplicativo BIZAGI.
- El Profesional ubicado en cada una de las regionales incorpora la información en una base de datos administrada en el aplicativo Excel, la cual es remitida a la Oficina de Despachos Judiciales. En esta Dependencia se consolidan las bases de datos que contienen los datos identificadores del trámite, como lo es la clase de prestación y el documento del afiliado. En esta Dependencia se verifica si el trámite tiene resolución de reconocimiento para proceder a su finalización, en caso contrario, se continúa con el trámite de alistamiento de sentencias judiciales.
- En la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se hace la revisión final del expediente y se consolida la base de datos, previa la verificación de los mismos.
- Una vez culminado el alistamiento de la sentencia, se remite el expediente contentivo de la misma a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para iniciar el proceso de cumplimiento.

Se debe aclarar que en este proceso de entrada no se realiza el estudio de seguridad por parte de CYZA, en la medida en que COLPENSIONES considera que los expedientes remitidos por el ISS en Liquidación gozan de la presunción de validez.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 24

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

Entrada N° 2. Sentencias Proferidas en contra de Colpensiones

Las actividades que se adelantan en el procedimiento de alistamiento de sentencias judiciales en esta entrada, son las siguientes:

- El abogado ubicado en cada una de las regionales, recibe de los abogados externos las sentencias debidamente notificadas, procede a su clasificación y a su incorporación en la base de datos que administra en el aplicativo Excel, para posteriormente remitirlas a la Oficina de Despachos Judiciales.
- Una vez recibidas las sentencias, junto con las bases de datos en la Oficina de Despachos Judiciales, se procede a su digitalización y radicación en el aplicativo Bizagi, así mismo en esta Oficina se procede a la acumulación de los datos en la base de datos acumulada en formato Excel.
- En la Oficina de Despachos Judiciales se consolidan las bases de datos que contienen los datos identificadores del trámite, como lo es la clase de prestación y el documento del afiliado. En esta Dependencia se verifica si el trámite tiene resolución de reconocimiento para proceder a su finalización, en caso contrario, se continúa con el trámite de alistamiento de sentencias judiciales.
- Una vez el trámite se recibe en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se hace la revisión final del expediente y se consolida la base de datos que administra esta Dependencia.
- Una vez culminado el alistamiento de la sentencia, se remite el expediente contentivo de la misma a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para iniciar el proceso de cumplimiento.

Entrada 3. PQRS de cumplimiento de sentencias

El procedimiento establecido para esta entrada se describe a continuación:

- Una vez el afiliado radica la solicitud (PQRS) en los Puntos de Atención de Colpensiones (PAC), el trámite se traslada a una dependencia física denominada "Rotonda Jurídica", en la cual se encuentran asignados funcionarios de la Gerencia Nacional de Operaciones. En dicha Rotonda se encuentra un Profesional Máster 8 que ostenta la calidad de líder de dicha Dependencia.
- Recibido el trámite de PQRS, la Rotonda Jurídica procede a su clasificación y radicación en el aplicativo BIZAGI y a su remisión a la Oficina de Despachos Judiciales.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 25

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- En la Oficina de Despachos Judiciales se consolidan las bases de datos que contienen los datos identificadores del trámite, como lo es la clase de prestación y el documento del afiliado. En esta Dependencia se verifica si el trámite tiene resolución de reconocimiento para proceder a su finalización, en caso contrario, se continúa con el trámite de alistamiento de sentencias judiciales, remitiendo la información y el expediente a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
- Una vez el trámite se recibe en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial se hace la revisión final del expediente y se consolida la base de datos que administra esta Dependencia.
- La Gerencia Nacional de Defensa Judicial envía el trámite a CYZA, quien adelanta el correspondiente estudio de seguridad, emitiendo el certificado de autenticidad y verificación previa. Si no se puede verificar la autenticidad del documento, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial inicia las correspondientes actuaciones de Ley.

Una vez surtido el trámite antes mencionado, el expediente se remite a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para que adelante el proceso de reconocimiento respectivo.

5. PROCESO DE TUTELAS

Según lo explicó la Gerencia Nacional de Defensa Judicial el proceso de atención de acciones de tutela, en la actualidad está siendo reevaluado por COLPENSIONES toda vez que el mismo ha sido materia de ajustes ante los requerimientos de la Corte Constitucional sin que se haya logrado la estandarización del mismo. Se mencionan 25.000 tutelas pendientes de evacuar.

Las principales actividades del proceso de atención de tutelas se enuncian a continuación:

- Recepción y clasificación (sanción, desacato, tutela).
- Análisis de datos para determinar competencia, en caso de no establecerse la competencia se procede a la lectura de la misma por parte de los abogados del grupo de tutelas para asignar competencia.
- Remisión de la tutela al área competente.
- Proceso de decisión.
- Proceso de revisión.
- Atención de la Tutela.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 26

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

6. HALLAZGOS

Luego de la prueba de recorrido y del análisis de la información suministrada por COLPENSIONES, esta Superintendencia logró identificar las siguientes circunstancias de riesgo:

- a. Insuficiencia de personal en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para acometer las tareas a su cargo. Dicha ausencia de recursos impide que el control se palique con mayor profundidad y precisión. Para ello se propone la adopción de mecanismos y técnicas de muestreo que garanticen un mayor grado de verificación en los aspectos cuantitativos y cualitativos de los productos que generan los procesos a cargo de dicha Dependencia.
- b. Analizadas las herramientas tecnológicas que se tienen implementadas en la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, llama la atención de esta Superintendencia como el 100% de la información a cargo de dicha Gerencia está administrada y custodiada a través del aplicativo Excel sin contar con medidas de seguridad suficientes para su conservación. Sobre este punto se debe anotar que la política de seguridad de la información que se implementa en esta Dependencia resulta precaria en la medida en que no se cuentan con procedimientos claros, debidamente diseñados y documentados que garanticen la implementación de medidas de seguridad mínimas para custodiar la completitud de la información derivada de los procesos judiciales de los que hace parte COLPENSIONES.
- c. La forma de vinculación del personal adscrito a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la sobrecarga de trabajo, entre otras circunstancias, ha ocasionado una alta rotación de personal, circunstancia que a su vez conlleva la dificultad en la conservación de las líneas doctrinales de la entidad, ya que el proceso de capacitación de los abogados tiene una curva de aprendizaje larga y compleja, generando riesgos en el conocimiento, clasificación y respuesta dada a los diferentes operadores judiciales.
- d. Los criterios para la aplicación del estudio de seguridad no son homogéneos para todos los trámites a cargo de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial. Sobre el punto debe advertirse que respecto de la entrada derivada de los procesos judiciales entregados por el ISS en Liquidación, debiera realizarse una verificación sobre la autenticidad de los fallos que vinculan la responsabilidad de COLPENSIONES.
- e. Existe un alto nivel de contratación externa para el desarrollo de las actividades a cargo de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y un bajo nivel de control de tales actividades.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 27

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- f. Los procesos a cargo de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial no se encuentran debidamente documentados, lo cual se evidencia en la forma como han sido diseñados los flujogramas de estos procesos, sin contar con la información necesaria que permita identificar los responsables, los roles, los tiempos, etc. Esta circunstancia genera el cambio permanente y errático de las políticas de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, atendiendo circunstancias particulares y no una política a largo plazo.
- g. La entidad no ha diseñado el proceso de atención de tutelas, lo cual se evidencia en que a la fecha se encuentran estructurando una propuesta de procedimiento para atender este tipo de trámites.
- h. El aplicativo desarrollado para la clasificación y respuesta de las tutelas (Bizagi-BPM) no permite identificar en forma temprana las actuaciones adelantadas por una persona en contra de COLPENSIONES, sólo se identifica con el número de cédula al momento de efectuar la lectura del trámite, hecho que puede generar riesgos en la clasificación de la información y que al final duplica el trabajo de los abogados puesto que muchas veces tienen que contestar la misma solicitud varias veces.
- i. Las circunstancias descritas en el numeral anterior, sumadas a la inexistencia de un sistema de información robusto que permita administrar correctamente la totalidad de la información jurídica de la Entidad, dificultan la atención oportuna de los trámites a cargo de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se debe implementar un sistema de información que permita la administración adecuada de los datos que se manejan en los procesos a cargo de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
- 7.2 Se deben diseñar y documentar los procedimientos que estandaricen la atención de los trámites a cargo Gerencia Nacional de Defensa Judicial, de manera tal que las políticas tengan un carácter permanente e independiente de circunstancias particulares.
- 7.3 Se debe evaluar el incremento y la forma de contratación del personal de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial que permita la profundización en la calidad y oportunidad en la atención de los trámites a cargo de la misma.
- 7.4 Se deben revisar los criterios de radicación de los documentos en los aplicativos de COLPENSIONES, de manera tal que permita asociarlos al número de identificación del afiliado o pensionado para generar un mayor control y optimizar los procesos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 28

Comunicación dirigida al Dr. Luis Ernesto Vargas Silva, Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión, Corte Constitucional

- 7.5 Se sugiere la revisión del proceso de atención de tutelas de manera tal que, en todos los casos, debe contemplar la atención de los procedimientos y protocolos establecidos en la entidad.

Cordialmente,


GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero

 Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL

RETIRADO POR:

