

Bogotá, 11 de diciembre de 2013

4040-579

Doctora:

**MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO**

Secretaría General

Corte Constitucional

Calle 12 N° 7 -65

Ciudad



**Referencia: Respuesta solicitud Oficio OPT A – 652 / 2013. Expediente T – 3287521 AC. Decreto de pruebas en el marco de seguimiento al Auto 110 de 2013, dictado en el asunto de la referencia.**

Respetada doctora Martha:

En cumplimiento de lo ordenado en providencia de 28 de noviembre de 2013, proferida por el Magistrado Luis Ernesto Vargas Silva, de manera atenta doy respuesta a los interrogantes planteados así:

- i) Indicar si persisten las fallas que el respectivo órgano de control reportó en el expediente de la referencia, o si estas se han corregido.**

Debemos resaltar en primer lugar los esfuerzos realizados tanto por el ISS en liquidación como por Colpensiones para el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Honorable Corte Constitucional mediante el Auto 110 de 2013 y siguientes, en procura de resolver las solicitudes pendientes, presentadas por los ciudadanos ante el ISS antes de su entrada en liquidación, 28 de septiembre de 2012.

No obstante, como lo advirtió la Defensoría del Pueblo desde el comienzo del seguimiento realizado al proceso de liquidación del ISS y la entrada en operación de Colpensiones, al gobierno nacional le faltó planeación, teniendo en cuenta que los problemas que se han presentado a lo largo del mismo eran previsibles o mejor inherentes a todo proceso liquidatorio, incluso más si nos remontamos a la experiencia vivida con la liquidación de CAJANAL.

Ahora bien, dentro de las fallas señaladas en anterior oportunidad al Alto Tribunal se encuentran las que a continuación se exponen, indicando además si se han corregido o se mantienen:

1. *El desconocimiento del derecho de petición y la obligación de responder los mismos de manera oportuna, clara y completa.*

Teniendo en cuenta el término fijado a Colpensiones por la Corte Constitucional en el Auto 110 de 2013, a saber, 31 de diciembre de 2013, para el cumplimiento de las acciones de tutela en las que el derecho vulnerado ha sido el derecho de petición por solicitudes radicadas en el ISS antes de su entrada en liquidación, exceptuando de esta regla aquellas personas que se encuentran en grupo de prioridad uno, se ha corregido parcialmente.

Considera la Defensoría del Pueblo que aunque Colpensiones ha diseñado un sin número de estrategias para corregir este problema, como por ejemplo, reestructuración tecnológica mediante el aumento de la capacidad de la base de datos y nuevos centros de cómputo, aumento de la infraestructura física con el arrendamiento de inmuebles para la ubicación de nuevos puestos de trabajo, contratación de 320 colaboradores adicionales, entre otros, no han sido suficientes para superar el problema estructural del Régimen de Prima Media, debido a que la realidad nos presenta un escenario desalentador.

Por un lado Colpensiones aunque presenta un avance significativo en la resolución de las solicitudes ubicadas en el Grupo de Prioridad Uno (1) considero que estas también estaban sujetas al plazo fijado en el Auto 110 de 2013, lo que se constituye en un grave error, ya que las reglas aplicables a las tutelas interpuestas por las personas ubicadas en este grupo siguen las



reglas corrientes, lo anterior se puede concluir de la lectura minuciosa de los informes presentados por la Nueva Administradora.

Además, tal como lo señala Colpensiones en su informe N° 5, no será posible resolver la represa ISS a 31 de diciembre de 2013, razón por la cual solicita se extiendan los términos a 28 de marzo de 2014, lo que es entendible, debido al crecimiento desproporcionado de los expedientes a trasladar del ISS en liquidación a Colpensiones, en más del 90%, de 216.000 solicitudes de las cuales se encontraban pendientes de resolver 98.967 a julio de 2013 (cifra tomada por el Auto 110 de 2013), se tienen a noviembre 30 de 2013, un total de 313.874 solicitudes de las cuales se encuentran pendientes de resolver 190.104.

Es obvia la necesidad de aumentar los términos del Auto 110, si se tiene en cuenta que los supuestos facticos tomados en el auto señalado han cambiado de manera abrupta y han generado que la capacidad instalada de Colpensiones no sea suficiente, sin embargo para determinar si el plazo solicitado es o no razonable se requiere que el ISS en liquidación determine de manera clara y precisa el universo de expedientes pendientes de trasladar, así como el número de solicitudes pendientes de resolver, pues de lo contrario el sistema carecería de seguridad jurídica y situaría a los usuarios del mismo en estado de indefensión frente a la exigibilidad de sus derechos fundamentales.

Aunque Colpensiones ha creado tres Grupos de Calidad: grupo de normalización y cargue de represa ISS, grupo de automatización y optimización del liquidador de pensiones, y grupo de control de calidad; de manera continua los usuarios del sistema se quejan de la falta de coherencia entre la solicitud realizada a la administradora y la respuesta brindada por esta, respecto a la resolución de recursos, que Colpensiones señala se realiza de forma manual, los usuarios se quejan por la no valoración de las pruebas aportados en estos, entre otros.

Se observa un represamiento importante en las solicitudes presentados por los ciudadanos directamente a Colpensiones, lo que se constituye en aquellos casos en los que se hayan



superado los términos fijados en la ley para contestar, vulneración de los derechos a la seguridad social, mínimo vital, vida digna y otros.

Reiteramos que se consideran plazos razonables de respuesta: (i) En cuanto al reconocimiento de cualquier pensión: 9 meses (reconocimiento: 6 meses, notificación: 1 mes, e inclusión en nómina: 2 meses). (ii) Indemnización sustitutiva: 10 meses (reconocimiento: 7 meses, notificación: 1 mes, e inclusión en nómina: 2 meses). (iii) Reliquidación de cualquier pensión: 10 meses (reconocimiento: 7 meses, notificación: 1 mes, e inclusión en nómina: 2 meses). (iv) Derechos de petición: 3 meses<sup>1</sup>.

De las solicitudes presentadas a Colpensiones se encuentran fuera de término 70.737 trámites de reconocimiento, 63.828 solicitudes pendientes de corrección de historia laboral y 79.682 PQRS

*2. No se ha realizado una priorización de las solicitudes.*

La Defensoría del Pueblo en su momento recomendó a la Honorable Corte Constitucional la necesidad de priorizar la atención de las solicitudes pendientes por resolver provenientes del ISS en liquidación, criterio que fue acogido en el Auto 110 de 2013 y aclarado posteriormente por el Auto 182 de 2013.

Según los informes presentados por Colpensiones las solicitudes pendientes de resolver de la represa ISS se han clasificado conforme a los cuatro (4) grupos de prioridad establecidos por el Alto Tribunal en los autos ya citados.

*3. 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.*

---

<sup>1</sup> C-1024 de 2004

Colpensiones a lo largo de los informes presentados ha señalado que aparte de las solicitudes específicas de corrección de historia laboral en cada uno de los procesos de reconocimiento de pensiones y otras prestaciones se realizan correcciones de historia laboral, lo que implica que es uno de los procesos con mayor demanda en dicha entidad.

No se debe olvidar que las inconsistencias en las historias laborales constituyen una conducta que recae en una violación al derecho a la seguridad social, si bien es cierto los afiliados al Sistema de Seguridad Social en Pensiones, durante el tiempo que deben hacer aportes al mismo (hasta llegar a la edad para acceder a la pensión de vejez y alcanzar el número mínimo de semanas de cotización), tienen tan sólo una mera expectativa respecto del derecho al reconocimiento y pago de pensión, es claro que una historia laboral incompleta, que no contenga el número real de semanas cotizadas, hace más gravoso el adquirir este derecho.

#### 4. *Cumplimiento de fallos de acción de tutela*

Es claro que el cumplimiento de los fallos de acción de tutela con los autos expedidos por la Corte Constitucional que ya se han relacionado, quedó con plazo a 31 de diciembre de 2013, para las prioridades 2, 3 y 4.

No obstante, se observa que se encuentran pendientes de resolver entre tutelas, sanciones y desacatos 45.175 provenientes de la repesa del ISS, respecto de los cuales no existe claridad respecto a la fecha en la que se cumplirá con su totalidad. Colpensiones considera necesario que la Corte Constitucional otorgue un plazo mayor para la suspensión de sanciones por desacato de todas aquellas tutelas que no se encuentren relacionadas con el reconocimiento de pensiones. La Defensoría del Pueblo al estudiar esta solicitud considera que otorgar una ampliación del plazo de suspensión las sanciones y desacatos podría ser contraproducente para la garantía de los derechos de los ciudadanos que llevan más de seis (6) meses esperando la realización de los mismos, no podría afirmarse que los derechos de un ciudadano que solicita reconocimiento de una pensión son más importantes que los derechos de los ciudadanos que exigen inclusión en nómina o cualquier otro derecho.

El hecho que persistan problemas en la identificación de las tutelas y entrega de expedientes agrava aún más el problema, siempre que no se conoce con certeza el número de tutelas que realmente se encuentran pendientes de cumplir, para que en caso de que la Corte considere pertinente otorgar el plazo se determine el mismo.

Del estudio realizado a las tutelas interpuestas por los colombianos, la Defensoría del Pueblo ha logrado establecer que durante el año 2013 en el periodo comprendido entre enero a octubre ha disminuido en casi un 5% la interposición de tutelas en contra del ISS/Colpensiones, sin embargo continua dentro de los primeros lugares de entidades más tuteladas (Tabla N° 1).

Tabla N° 1

N° DE TUTELAS EN COLOMBIA, SEGÚN DEMANDADO							
Período 2011 - 2013*							
	2011		2012		2013*		Variación en el promedio mensual 2012-2013
	N° Tutelas	Part. %	N° Tutelas	Part.	N° Tutelas	Part.	
Unidad Especial Reparación de víctimas		0.00%	29,501	6.92%	71,657	18.32%	191.48%
<b>Seguro Social Pensiones-Colpensiones</b>	<b>69,494</b>	<b>17.10%</b>	<b>72,843</b>	<b>17.08%</b>	<b>57,700</b>	<b>14.75%</b>	<b>-4.95%</b>
Cooomeve	17,898	4.40%	17,258	4.05%	19,927	5.09%	38.56%
Juzgados, Cortes, Tribunales	21,735	5.35%	23,162	5.43%	19,747	5.05%	2.31%
Alcaldías	17,052	4.20%	17,006	3.99%	16,803	4.30%	18.57%
Inpec/Penitenciarias	11,259	2.77%	12,732	2.99%	14,301	3.66%	34.79%
Saludcoop	8,480	2.09%	12,220	2.87%	12,345	3.16%	21.23%
Nueva EPS	10,245	2.52%	11,495	2.70%	11,009	2.81%	14.93%
Departamento para la Prosperidad Social/ Acción Social	75,513	18.58%	44,548	10.45%	9,453	2.42%	-74.54%
Caprecom	7,850	1.93%	9,533	2.24%	8,625	2.21%	8.57%
Fuerzas Militares y de policía	6,815	1.68%	7,842	1.84%	7,152	1.83%	9.44%
Ministerios	6,722	1.65%	7,064	1.66%	6,485	1.66%	10.16%
Secretarías de Educación	4,922	1.21%	4,951	1.16%	5,878	1.50%	42.47%
Empresas de servicios públicos	8,105	1.99%	6,747	1.58%	5,787	1.48%	2.93%
Salud Total	4,811	1.18%	5,807	1.36%	5,509	1.41%	13.84%
Secretarías de Salud/Direcciones de salud	14,099	3.47%	10,819	2.54%	4,713	1.20%	-47.73%
Bancos y Corporaciones	4,102	1.01%	4,410	1.03%	4,669	1.19%	27.05%
Cafesalud	5,280	1.30%	5,881	1.38%	4,349	1.11%	-11.26%
Oficinas de Tránsito	4,404	1.08%	4,293	1.01%	4,094	1.05%	14.44%
Gobernaciones	4,876	1.20%	4,401	1.03%	3,012	0.77%	-17.87%
UGPP		0.00%	952	0.22%	2,343	0.60%	195.34%
Cajanal/Buen Futuro	7,326	1.80%	6,303	1.48%	1,558	0.40%	-70.34%
Otras	95,372	23.47%	106,615	25.00%	94,024	24.04%	5.83%
<b>Total</b>	<b>406,360</b>	<b>100%</b>	<b>426,383</b>	<b>100%</b>	<b>391,140</b>	<b>100%</b>	<b>10.08%</b>

\* Enero-Octubre

Respecto a tutelas contra el Seguro Social /COLPENSIONES, se encontró que en Bogotá, se presenta el mayor número de ellas (25,65%), seguido de los departamentos de Antioquia, Valle, Atlántico y Risaralda (Tabla N° 2).

Tabla N° 2

N° DE TUTELAS EN CONTRA DEL SEGURO SOCIAL / COLPENSIONES, SEGÚN DEPARTAMENTO							
Período 2011 - 2013*							
	2011		2012		2013*		Variación en el promedio mensual 2012-2013
	N° Tutelas	Part	N° Tutelas	Part	N° Tutelas	Part	
Bogotá D.C	17,739	25.53%	17,150	23.54%	14,799	25.65%	3.55%
Antioquia	19,097	27.48%	16,470	22.61%	14,437	25.02%	5.19%
Valle	10,266	14.77%	12,680	17.41%	8,063	13.97%	-23.69%
Atlántico	2,801	4.03%	3,438	4.72%	2,840	4.92%	-0.87%
Risaralda	2,671	3.84%	3,510	4.82%	2,742	4.75%	-6.26%
Santander	3,503	5.04%	3,326	4.57%	2,649	4.59%	-4.43%
Caldas	2,168	3.12%	3,226	4.43%	2,149	3.72%	-20.06%
Tolima	1,262	1.82%	1,592	2.19%	1,313	2.28%	-1.03%
Bolívar	1,307	1.88%	1,668	2.29%	1,220	2.11%	-12.23%
Huila	887	1.28%	1,418	1.95%	1,053	1.82%	-10.89%
Norte de Santander	1,559	2.24%	1,325	1.82%	935	1.62%	-15.32%
Quindío	1,045	1.50%	1,199	1.65%	795	1.38%	-20.43%
Boyacá	683	0.98%	666	0.91%	700	1.21%	26.13%
Cauca	668	0.96%	695	0.95%	594	1.03%	2.56%
Magdalena	533	0.77%	658	0.90%	556	0.96%	1.40%
Cundinamarca	672	0.97%	632	0.87%	544	0.94%	3.29%
Nariño	639	0.92%	772	1.06%	480	0.83%	-25.39%
Córdoba	652	0.94%	706	0.97%	421	0.73%	-28.44%
Meta	304	0.44%	337	0.46%	389	0.67%	38.52%
Sucre	286	0.41%	388	0.53%	345	0.60%	6.70%
Cesar	280	0.40%	427	0.59%	300	0.52%	-15.69%
Caquetá	130	0.19%	132	0.18%	90	0.16%	-18.18%
La Guajira	38	0.05%	70	0.10%	80	0.14%	37.14%
Chocó	123	0.18%	116	0.16%	58	0.10%	-40.00%
Casanare	58	0.08%	69	0.09%	40	0.07%	-30.43%
San Andrés	26	0.04%	59	0.08%	25	0.04%	-49.15%
Arauca	34	0.05%	49	0.07%	24	0.04%	-41.22%
Amazonas	30	0.04%	22	0.03%	23	0.04%	25.45%
Putumayo	22	0.03%	31	0.04%	19	0.03%	-26.45%
Guainía	4	0.01%	1	0.00%	7	0.01%	740.00%
Guaviare	4	0.01%	5	0.01%	5	0.01%	20.00%
Vichada	3	0.00%	1	0.00%	4	0.01%	380.00%
Vaupés	0	0.00%	5	0.01%	1	0.00%	-76.00%
<b>Total</b>	<b>69,494</b>	<b>100.00</b>	<b>72,843</b>	<b>100.00</b>	<b>57,700</b>	<b>100.00%</b>	<b>-4.95%</b>

\*Enero-Octubre

Con ocasión al derecho más invocado en las tutelas interpuestas contra el Seguro Social /COLPENSIONES, se encontró que el DERECHO DE PETICIÓN es el más vulnerado,

apareciendo en el 92.3 % de las mismas, seguido por el derecho a la Seguridad Social que es invocado en el 10.4% 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 (Tabla N° 3).

Tabla N° 3

<b>DERECHOS INVOCADOS EN TUTELAS CONTRA ISS-COLPENSIONES</b>		
<b>PERIODO 2013*</b>		
	<b>2013*</b>	
	<b>N° Tutelas</b>	<b>Part.</b>
Petición	53,237	92.3%
Seguridad Social	6,018	10.4%
Otros Derechos Económicos Sociales y Culturales	3,078	5.3%
Debido Proceso	1,937	3.4%
Vida digna y Dignidad Humana	951	1.6%
Salud	648	1.1%
Igualdad	484	0.8%
Vida	283	.5%
Trabajo	59	.1%
Intimidad, Buen Nombre, Honra	30	.1%
Integridad Física	24	.0%
Libertad de expresión e información	4	.0%
Protección al menor	4	.0%
Otros	28	.0%
<b>Total de tutelas contra el ISS/COLPENSIONES</b>	<b>57,700</b>	

\*Enero-Octubre

##### 5. Cumplimiento de sentencias judiciales

Durante el seguimiento especial que ha realizado la Defensoría del Pueblo a los planes de acción presentados por Colpensiones ha notado la conducta reticente de la entidad al recibo de las comunicaciones provenientes de la Rama Judicial, lo anterior mediante la imposición de diversos requisitos para el recibo de los mismos o con la simple negativa a aceptarlos.



Se considera plausible la decisión tomada por la Corte Constitucional en providencia de cinco (5) de noviembre de 2013 en la que se ordena a Colpensiones eliminar todas aquellas barreras creadas para impedir ser notificada de providencias judiciales.

Se debe resaltar que uno de los problemas más grandes para el cumplimiento de sentencias judiciales se encuentra en que Colpensiones no cuenta con la totalidad de los expedientes administrativos de cada sentencia, una vez más se observa que la demora en la entrega de los expedientes en poder del ISS en liquidación es óbice del incumplimiento de Colpensiones.

#### 6. *Convenio con la UGPP para la sustanciación de pensiones con tiempos públicos*

Fue recibido con algo de desconcierto la celebración del convenio entre Colpensiones y la UGPP para la sustanciación de pensiones con tiempos públicos debido a que a comienzos de este año y observando el proceso que la Defensoría del Pueblo estaba adelantando con Colpensiones, la UGPP se acerca a comentar que pueden encontrarse a final de año en una situación de incumplimiento de los términos para el reconocimiento y pago de pensiones y otras prestaciones por el hecho de asumir 47 entidades liquidadas más, entre ellas ISS empleador; por lo anterior es difícil de comprender como la UGPP asume obligaciones de sustanciación con Colpensiones.

#### 7. *Indeterminación de los expedientes pendientes de trasladar del ISS en liquidación a Colpensiones*

Aunque esta ha sido una queja constante desde el inicio del proceso liquidatorio aún no se ha determinado el número de expedientes pendientes de trasladar, aunque en el informe de avances de octubre presentado por el ISS en liquidación se señaló que a 30 de noviembre de 2013 se tendría un inventario de los expedientes.

La indeterminación del universo del ISS ha puesto trabas al desarrollo de las funciones de Colpensiones, a medida que ha avanzado la liquidación del ISS la nueva administradora no ha

estado preparada para asumir y dar respuesta a la cantidad de solicitudes que aumentan día a día.

Con el cierre de las seccionales del ISS y la concentración de los archivos de estas en Bogotá, el ISS debería encontrarse en capacidad de definir la verdadera represa, para que con la cifra cierta se puedan fijar de manera razonable y adecuada los plazos que requiere Colpensiones para superar el atraso existente.

- ii) ***Señalar si en su criterio las medidas anunciadas y adoptadas por el ISS en liquidación y Colpensiones para superar las dificultades del proceso de transición y corregir las fallas en la atención de sus usuarios se advierten adecuadas y conducentes para dicho propósito.***

Evaluada las medidas adoptadas se considera que estas son adecuadas para superar los problemas propios de la liquidación del ISS y de Colpensiones, no obstante como se advirtió antes, falta planeación, ya que dichas medidas sólo fueron adoptadas una vez intervinieron diversos órganos de control, entre ellos la Defensoría del Pueblo, indicando a las entidades en cuestión las medidas que se debían adoptar frente a los problemas suscitados, no obstante estos problemas debían ser prevenidos por la administración, ya que son propios de un proceso liquidatorio, más teniendo en cuenta la magnitud o mejor el número de afiliados y pensionados del Régimen de Prima Media.

Se debe precisar que no se observó desde la entrada en liquidación del ISS y el comienzo de operación de Colpensiones la valoración de los posibles riesgos a los que se enfrentarían, así como las medidas o acciones para mitigarlos.

En cuanto a si las medidas son conducentes podría afirmarse que sí, pues el fin último de Colpensiones con todas las medidas adoptadas es el beneficio del usuario del sistema, brindarle mayor calidad en cada uno de los procesos, no se puede dejar de lado que existe un atraso en la

respuesta a las solicitudes de los usuarios que pone a Colpensiones en una situación de incumplimiento de sus obligaciones como administradora del Régimen de Prima Media.

Cabría preguntarnos ¿si las medidas adoptadas por ambas entidades son suficientes?, la respuesta a esta pregunta considera la Defensoría del Pueblo es negativa, ya que si se tienen en cuenta la cantidad de solicitudes pendientes de resolver, sentencias de tutela por cumplir, sentencias judiciales por cumplir, historias laborales por corregir, PQRS por resolver, entre otras, se pensaría que la capacidad instalada de Colpensiones es insuficiente de cara a la dimensión del Régimen de Prima Media.

- iii) **Conceptuar sobre la calidad de los informes periódicos que en cumplimiento de lo dispuesto en los autos 110, 182, 202, 233 y 276 de 2013 han presentado las entidades accionadas a la corte constitucional, a la Defensoría del Pueblo y a la Procuraduría General de la Nación, precisando que otros aspectos habría que incluir en los mismos.**

Los informes presentados por Colpensiones han sido completos y de buena calidad, pues en ellos se refleja el esfuerzo hecho por los funcionarios de la Entidad, los informes son entendibles, pues se han preocupado por manifestar los inconvenientes que han tenido que afrontar en este proceso que no ha sido fácil, pues si se tiene en cuenta los usuarios presentan siempre muchas solicitudes y en vista de que sus reclamos no han sido resueltos proceden a iniciar y radicar una nueva petición, lo que ha hecho que colapse el sistema de información, más aun si se tiene en cuenta que el ISS en Liquidación tiene archivos desde 1967 cuando se crea esta Entidad y el tema de la unificación y digitalización, no ha permitido en su totalidad un avance como se había planteado. Es un universo de expedientes que a la fecha no están determinados pues cada día aparecen más radicados de un cuaderno principal, lo que conlleva a que Colpensiones en el momento de la sustanciación, proyecte un Acto Administrativo incompleto lo que genera un desgaste administrativo, lo anterior ha generado que se profieran resoluciones negando el derecho por estar incompleta la información.

Respecto a la calidad de los informes del ISS en liquidación podría afirmarse es deficiente, pues a todos quienes hemos de una u otra manera participado en el desarrollo de este proceso de liquidación lo único que nos interesa conocer es la magnitud de la repesa del ISS, en cifras ciertas, que sirvan de base de cualquier plan de acción elaborado por Colpensiones y que principalmente nos indique el día exacto en el que los usuarios que han visto menoscabados sus derechos fundamentales por la falta de respuesta a sus solicitudes, tendrán garantizados sus derechos o mejor obtendrán respuestas favorables a sus solicitudes cuando haya lugar a ello.

**iv) Efectuar las recomendaciones que estimen pertinentes para la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del ISS en liquidación y Colpensiones.**

Teniendo en cuenta que el ISS en liquidación ha venido recogiendo los archivos a nivel Nacional que se encontraban en las diferentes seccionales del ISS, es preciso que se haga una unificación total por radicados a cada expediente principal, ubicándolos por número de cédula del causante principal y no de los beneficiarios o apoderados, para que en el momento en que sea entregado a Colpensiones físicamente y se digitalicen las imágenes, el abogado sustanciador pueda proferir una acto administrativo completo, lo que permite resolver de fondo todas las solicitudes de una misma persona.

Colpensiones no debe fraccionar las solicitudes, esto demora más el proceso, toda vez que al estar unificados se pueden hacer los ajustes correspondientes. La sustanciación de expedientes por el sistema automático, debe ser revisado, por los funcionarios del grupo de calidad, pues está presentando fallas, casos que han llegado a la Defensoría del Pueblo, se niega el derecho a la pensión por no contar según Colpensiones con las semanas requeridas por ley, para hacerse acreedor al derecho, cuando el mismo sistema y la sabana laboral del ISS reportan 1400 semanas o más.

De igual forma se han observado casos en los que en el momento de proferir los actos administrativos, cuando están resolviendo recursos de la vía gubernativa, proyectan la resolución concediendo nuevamente los recursos, generando más cúmulos de solicitudes.

De acuerdo con lo anterior se deben mejorar los procesos, subsanar y adoptar correctivos que permitan superar las falencias, así mismo la calidad y los términos para dar cumplimiento a los plazos establecidos por la Corte, situaciones de gran importancia para la gestión diaria de la Entidad.

En cuanto a la expedición del acto administrativo que reconoce el derecho a la pensión, no se están concediendo las mesadas atrasadas generadas, cuando se establece y se adjunta el reporte del cese de aportes.


Los funcionarios públicos que han anexado el acto administrativo de retiro del servicio, sale el reconocimiento de la pensión, pero condicionada a que presente el acto de retiro definitivo, vulnerando el derecho, con afectación al mínimo vital, pues no se incluyen en nómina hasta que no se anexe nuevamente este.

Prioritario robustecer la planta de funcionarios, pues se observa según los informes presentados, se suplen las necesidades en un área, con funcionarios de otra,

En cuanto a las notificaciones, se deben generar escenarios de notificaciones masivas, incluyendo el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, pues se cuenta con 36 Regionales en el todo el país, como se ha realizado últimamente, pues se garantiza la transparencia del proceso.

Con lo anteriormente expuesto se da respuesta al cuestionario propuesto.

Cordialmente,



**NORBERTO ACOSTA RUBIO**  
Defensor Delegado para Salud y Seguridad Social