

Bogotá D. C., 17 de febrero de 2013

Doctora:

**MARTHA VICTORIA SÁCHICA DE MONCALEANO**

Secretaría General

CORTE CONSTITUCIONAL

Calle 12 N° 7 – 65

Ciudad



**Referencia: Respuestas oficios: A – 115/2014 de fecha 30 de enero de 2014 y A – 204/2014 con fecha 13 de febrero de 2014, Expediente T-3287521 (AC). Por medio del que se hace seguimiento a las órdenes de protección constitucional tomadas en el Auto 110 de 2013, y se adoptan otras medidas de salvaguarda constitucional. Auto 320 de 2013.**

Respetada doctora Martha:

En cumplimiento de lo ordenado en Auto 320 de 19 diciembre de 2013, proferido por la Sala Novena de revisión de la Honorable Corte Constitucional, 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.**

Se ha observado evolución en la entrega de expedientes en poder del ISS en liquidación a Colpensiones, teniendo en cuenta que a 31 de enero de 2014 se tiene un inventario de 356.599 expedientes a digitalizar de los cuales se ha hecho entrega a la nueva administradora del 96 %, es decir, 335.813.



No obstante, continúan aumentando el número de expedientes a trasladar, lo que permite inferir que el ISS en liquidación no cuenta aún con un inventario total de los mismos, esta situación como se señaló en anteriores oportunidades podría generar incumplimiento de las obligaciones impuestas a Colpensiones.

Es preciso preguntarse, ¿qué sucederá con aquellos usuarios del sistema de Régimen de Prima Media con prestación definida a quienes no se les logre ubicar su expediente? esta ha sido una de las más grandes preocupaciones de la Defensoría del Pueblo desde la entrada en liquidación del ISS, pues como los liquidadores lo han expresado en diversas reuniones realizadas en la entidad, algunos de los expedientes encontrados en las seccionales del ISS no cuentan con la calidad debida, o en el peor de los casos eran archivados hasta en los techos falsos, lo que en últimas podría generar la pérdida de los mismos.

Se observa en las actas de entrega y recepción de información, una observación permanente por parte de Colpensiones, referida al proceso de escaneo, en la que indican que las imágenes escaneadas no corresponden al total de las imágenes del expediente, debido a que se presentan en forma intercalada hojas en blanco; es necesario que el ISS en liquidación adopte mecanismos de control de la calidad que impidan que se continúe presentando estando este inconveniente en las entregas pues retrasa el proceso.

De lo anterior podemos colegir que las fallas indicadas por la Defensoría del Pueblo en anteriores oportunidades persisten, pues continúa aumentando el número de expedientes a trasladar y la calidad en las entregas no ha sido la acordada por las entidades.

- 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.**

Evaluadas las medidas adoptados se considera que estas son adecuadas para superar los problemas propios de la liquidación del ISS y la entrada en operación de Colpensiones, no obstante como se advirtió antes, falto 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 pudo 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 el Auto 202 de 2013 ha presentado el ISS en liquidación, precisando qué otros aspectos se deberían incluir.**

Es de precisar que mediante el Auto 320 de 2013 la Corte Constitucional señaló una serie de nuevos requisitos que debían contener los informes periódicos presentados por las entidades, revisados los informes de febrero, los cuales ya debían estar ajustados a las ordenes del auto referido encontramos que el ISS en liquidación no atendió las recomendaciones efectuadas.

La Corte Constitucional solicitó al ISS en liquidación incluir en sus informes "*(i) sintetice los esfuerzos realizados y los logros alcanzados en el cumplimiento de sus obligaciones, en especial las alusivas a la consolidación del inventario final de expedientes prestacionales (otros documentos del ISS), traslado de expedientes a Colpensiones y determinación de una fecha de clausura o remisión final de documentos prestacionales a Colpensiones (junto con las dificultades identificadas y las medidas aplicadas para corregirlas). Lo anterior, de conformidad con la metodología adoptada en este auto y las consideraciones plasmadas en el Auto 182 de 2013 sobre el contenido mínimo de los informes periódicos; (ii) presente una gráfica que visibilice la curva o flujo de remisión de expedientes prestacionales físicos a Colpensiones, desde el mes de julio de 2013 hasta febrero de 2014, explicando las variaciones en el volumen de traslado de carpetas prestacionales físicas a Colpensiones y; (iii) conteste expresamente las observaciones realizadas por Colpensiones sobre las deficiencias en la calidad de los envíos efectuados por el ISS en liquidación*"<sup>1</sup>

De las anteriores recomendaciones, el ISS en liquidación no incluyó ninguna de ellas en el informe del mes de febrero.

Por otra parte, cabe resaltar que Colpensiones incluyó en su informe cada una de las observaciones señaladas por el Alto Tribunal.

**iv) Efectuar las recomendaciones que estimen pertinentes.**

Es preciso, que el ISS en liquidación presente los informes conforme a los parámetros establecidos por la Corte Constitucional, ya que ello permitirá observar si existe avance o estancamiento en el proceso.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Auto 320 de 2013.

Reiteramos las observaciones presentadas en anterior oportunidad a la Honorable Corte Constitucional, debido a que persisten y se han evidenciado aún más con las reuniones sostenidas en la Mesa Técnica.

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