
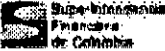


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000 20 MAY 2014

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

	
	<b>Radicación 2014044351-002-000</b>
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER	Fecha: 20/05/2014 05:20 PM
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION	Anexos: Si Salida
Aplica A: -	Folios: 16
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In	Encadenado: NO
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL	Solicitud: /
Carro: Ent: Caja: Pos:	Teléfono: 594 02 00
	23/05/2014

Referencia: 2014044351-000  
2 Correspondencia Superintendente  
31 Remisión de Información  
Con Anexos

Respetado Magistrado:

De manera atenta nos referimos al Auto 090 de 2014, radicado en esta Superintendencia el día 15 de mayo de 2014 con el número señalado al rubro, por el cual la Honorable Corte Constitucional, Sala Novena de Revisión "hace seguimiento a las órdenes impartidas en los Autos 110, 202 y 320 de 2013 frente al Instituto de Seguros Sociales en Liquidación", señalando en su parte resolutive lo siguiente:

*"Noveno: Solicitar a la Superintendencia Financiera de Colombia y al Archivo General de la Nación que en el marco de sus competencias efectúen seguimiento constante al trámite de traslado de expedientes del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación a Colpensiones, y en particular, al acatamiento de los protocolos y acuerdos de remisión y recibo de expedientes. La Superfinanciera y el Archivo General de la Nación deberán adoptar, cuando lo estimen pertinente, las medidas especiales correctivas que sean del caso, en armonía con lo dispuesto por esta Corte en los autos dictados en el expediente de la referencia. Adicionalmente, a partir de la comunicación de esta providencia y hasta el 20 de agosto de 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia realizará seguimiento al obediencia de las órdenes dispuestas en relación con Colpensiones, en especial las concernientes a las metas trazadas a 31 de julio de 2014 y los procesos de respuesta prestacional en condiciones de calidad. La Superintendencia rendirá concepto a la Corte los días veinte de cada mes sobre el estado de la transición (avance, retroceso o estancamiento) y la factibilidad de normalización de la operación de Colpensiones a 31 de julio de 2014, efectuando las recomendaciones que estime pertinentes".*

Sobre el particular, para la debida atención de lo requerido por el Alto Tribunal, esta Superintendencia en coordinación con el Archivo General de la Nación adelantarán un plan de trabajo conjunto para realizar el seguimiento constante sobre el trámite de traslado de expedientes del ISS En Liquidación a Colpensiones, cuyos avances y resultados serán informados periódicamente los días 20 de cada mes a partir de junio de 2014 y hasta el 20 de agosto de 2014.

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



MinHacienda  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

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

---

Adicionalmente, nos permitimos informar que desde el 12 de mayo de 2014, en desarrollo de las facultades de supervisión, esta Superintendencia dio inicio a un proceso de inspección In Situ (visita), durante cuya ejecución se adelantará el seguimiento a los aspectos ordenados por la Corte (Radicaciones 2014036248-001 del 19 de abril de 2014 y 2014036248-002 del 30 de abril de 2014 – se adjuntan).

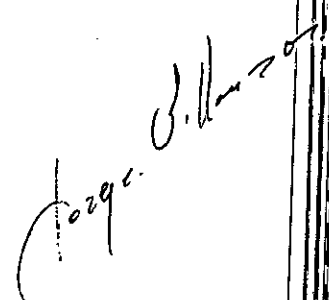
Debe resaltarse que en la planeación del referido proceso de inspección, se incluyeron como objetivos específicos la evaluación de las etapas que surten las solicitudes de prestaciones económicas desde su radicación hasta su liquidación, los mecanismos de control implementados para evitar fraudes al Sistema General de Pensiones por el reconocimiento de dobles prestaciones, el proceso de consulta y cargue de historia laboral en el liquidador, verificar el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de prestaciones, el proceso de notificación y pagos de auxilios funerarios, el traslado de los aportes a las EPS descontados a los pensionados, realizar el seguimiento a los resultados informados por Colpensiones sobre la situación de 8.956 solicitudes de prestaciones sin expediente en los archivos del ISS En Liquidación (Radicado N° 2014023347- con derivados 000, 001, 002, 004 y 005 – se adjuntan) y determinar los avances en la depuración de 13.945 solicitudes prioritarias devueltas por el ISS En Liquidación a Colpensiones ante la no ubicación de expedientes en sus archivos (Radicación 2014027322-004 del 11 de abril de 2014 – se adjunta).


Así las cosas, en adición a los objetivos antes reseñados, se adelantarán las verificaciones sobre el cumplimiento de las metas ordenadas por la Corte Constitucional a Colpensiones en el Auto 320 de 2013 y la atención de prestaciones en condiciones de calidad, así como del Estado de la transición del ISS En Liquidación a Colpensiones y la factibilidad de la normalización de la operación de esta última entidad administradora, según lo ordenado por la misma Corte en el Auto 090 de 2014, cuyo primer resultado será enviado al Alto Tribunal a partir del 20 de junio del presente año.

Cordialmente,

  
**GERARDO HERNANDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero

121000



	
Superintendencia Financiera de Colombia	
Radicación 2014045780-000-000	
Fecha: 19/05/2014 03:38 PM	Sec. Dia: 1524
Trámite: 27-RETRANSMISION DE INFORMACION	Anexos: No Entrada
Tip. Doc: 50-SOLICITUD PRESENTACION	Folios: 1
Aplica A: -	Encadenado: NO
Remitente: 2-8 CORFICOLOMBIANA S.A.	Solicitud: *
Destinatario: 214000 Dirección Legal pa	Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos:	10/06/2014

Bogotá, 19 de mayo de 2014

Doctora  
**LUZ ANGELA BARAHONA POLO**  
Superintendente Delegada para Intermediarios Financieros  
Delegatura para Intermediarios Financieros  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
Bogotá.

Número de Radicación: 02-06 Corporación Financiera Colombiana S.A.  
Trámite: 50- Solicitud / Presentación  
Actividad: 27 – Retransmisión de Información

Apreciada Doctora:

Atentamente solicitamos autorización para transmitir el formato 504 – informe de Solicitudes de Crédito y Créditos a Víctimas, el cual desde la emisión de la Circular externa 6 de 2013 no se había transmitido, debido a que la Corporación desde el año 2006 no tiene cartera de Créditos.

Solicito la apertura de los canales a partir del 31 de marzo de 2013 hasta la fecha, para dar cumplimiento a lo establecido en la circular.

Atentamente



**JUAN CARLOS PAEZ AYALA**  
Vicepresidente ejecutivo

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



MEMC  
PLANEACIÓN DE INS

Trámite: 385-INSPECCION IN SITU  
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION  
Aplica A: -  
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In  
Destinatario: DEP 121000 DIRECCION DE AH  
Carro: Ent: Caja: Pos:  
Fecha: 28/04/2014 04:22 PM  
Radicación 2014036248-001-004  
Sec. Dia: 1755  
Anexos: Si Interno  
Folios: 5  
Encadenado: NO  
Solicitud:  
Teléfono: 694 02 00  
12/08/2014

RADICACION:  
ENTIDAD:  
DELEGATURA:

20140  
COLPENSIONES  
Delegatura Institucional para Pensiones Cesantías  
y Fiduciarias.

FECHA INICIO:  
FECHA TERMINACIÓN:  
FECHA INTERRUPCION:  
DURACION:

Mayo 12 de 2014  
Junio 20 de 2014  
N/A  
29 días hábiles

## RESPONSABLES DE LA INSPECCIÓN

Jefe de Visita  
Inspectores

Gladys Sofia Santamaria Tellez  
Fernando Díaz Cardona  
Germán Agredo Hernández  
Gloria Janeth Sarmiento Martínez  
Jorge Ballesteros

## 1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar los siguientes aspectos: (i) proceso de reconocimiento de las solicitudes de prestaciones económicas (vejez, invalidez y sobrevivencia) y verificar que se de cumplimiento a los plazos establecidos en la normatividad vigente para decidir las; (ii) seguimiento a las medidas adoptadas por Colpensiones de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superfinanciera el 3 de diciembre de 2013 a través de la comunicación radicada bajo el número 201308800, relacionadas con la negación indebida de pensiones y prestaciones decididas con más de una resolución por el liquidador automático, prestaciones pendientes de ingreso a nómina y contenido de las resoluciones; (iii) proceso de notificación y pago de auxilios funerarios; (iv) proceso de traslado a las EPS de los aportes de salud descontados a los pensionados y (v) seguimiento a los resultados informados por Colpensiones el 2 de abril de 2014 mediante comunicación radicada con el No. 2014023347-004, relacionada con las 8.956 solicitudes de prestaciones sin expediente en los archivos del ISS en Liquidación, así como los avances en la depuración y verificación de la información de 13.945 solicitudes prioritarias devueltas por el ISS en Liquidación a Colpensiones, debido a que no se ubicaron expedientes en sus archivos, de acuerdo con lo informado el 11 de abril de 2014 por Colpensiones a través de la comunicación radicada con el No.2014027322-004.

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE INSPECCIÓN

2.1 Evaluar las diferentes etapas que surten las solicitudes de prestaciones económicas, vale decir, asesoría y radicación de documentos en el punto de atención, captura y validación de la información realizada por Sistemas y Computadores, sustanciación y liquidación.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 2.2 Evaluar que el proceso de sustanciación y liquidación de las pensiones de vejez previstas en el Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985, Ley 71 de 1971 y Ley 797 de 2003, se decidan de conformidad con las normas señaladas.
- 2.3 Evaluar que el proceso de sustanciación y liquidación de las pensiones de invalidez se resuelvan de conformidad con el artículo 39 de la Ley 100 de 1993 modificado por el artículo 11 de la Ley 797 de 2003 y el artículo 1 de la Ley 860 de 2003.
- 2.4 Evaluar que el proceso de sustanciación y liquidación de las pensiones de sobrevivencia se decidan de acuerdo con lo previsto en el artículo 46 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 12 de la Ley 797 de 2003.
- 2.5 Evaluar los mecanismos de control establecidos por la administradora para validar que las personas a las cuales se les reconoce pensión no se encuentran pensionadas por el mismo riesgo, por otra administradora, analizando los casos particulares relacionados por Colpensiones a través de la comunicación radicada bajo el número 2013112331-004 del 3 de marzo de 2014.
- 2.6 Establecer el proceso de consulta y cargue de los datos de la historia laboral en el liquidador, determinando los controles establecidos para que la información registrada corresponda a las cotizaciones efectivamente realizadas por el afiliado.
- 2.7 Verificar que Colpensiones esté dando cumplimiento a los plazos establecidos en la normatividad vigente para decidir las diferentes prestaciones económicas del día a día.
- 2.8 Verificar el proceso de notificación y pago de solicitudes de auxilios funerarios decididos (reconocidos y negados), determinando el tiempo que transcurre entre la fecha de decisión, notificación y puesta de los recursos a disposición del beneficiario.
- 2.9 Verificar el proceso que realiza Colpensiones para el traslado a las EPS de los aportes a salud descontado a los pensionados, determinando a su vez el procedimiento aplicado cuando hay lugar a mesadas atrasadas (retroactivo).
- 2.10 Realizar seguimiento a los resultados informados por Colpensiones el 2 de abril de 2014 mediante comunicación radicada con el No. 2014023347-004, relacionada con las 8.956 solicitudes de prestaciones sin expediente en los archivos del ISS en Liquidación.
- 2.11 Determinar los avances en la depuración y verificación de la información de 13.945 solicitudes prioritarias devueltas por el ISS en Liquidación a Colpensiones, debido a que no se ubicaron expedientes en sus archivos, de acuerdo con lo informado el 11 de abril de 2014 por Colpensiones a través de la comunicación radicada con el No.2014027322-004.

### 3. ALCANCE DE LA INSPECCIÓN – TEMAS A DESARROLLAR

La inspección se encaminará al cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Para la evaluación del cumplimiento de los términos para el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas del día día, se evaluarán las solicitudes radicadas entre el 1 de mayo de 2013 y el 30 de abril de 2014.

Frente al proceso de notificación y pago de auxilios funerarios, se verificarán las solicitudes decididas entre el 1 de mayo de 2013 y el 30 de abril de 2014.

En cuanto al traslado oportuno a las EPS de los aportes a salud descontados a los pensionados, se verificará los descuentos efectuados en la nómina de los meses comprendidos entre diciembre de 2013 y abril de 2014.

### **4. JUSTIFICACIÓN DE LA INSPECCIÓN**

Con base en los motivos de algunas quejas presentadas por los usuarios de Colpensiones ante esta Superintendencia, se requiere determinar el proceso de reconocimiento de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia y establecer las principales causas que originan que las mismas no se decidan conforme a la normatividad vigente.

Se requiere verificar que el proceso de sustanciación y liquidación de las pensiones de vejez previstas en el Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985, Ley 71 de 1971 y Ley 797 de 2003, se decidan de conformidad con las normas señaladas. Así mismo, que las pensiones de invalidez se resuelvan de conformidad con el artículo 39 de la Ley 100 de 1993 modificado por el artículo 11 de la Ley 797 de 2003 y el artículo 1 de la Ley 860 de 2003 y las pensiones de sobrevivencia se decidan de acuerdo con lo previsto en el artículo 46 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 12 de la Ley 797 de 2003.

Teniendo en cuenta las observaciones y debilidades encontradas en el proceso de inspección adelantado por esta Superintendencia en Colpensiones entre el 19 de septiembre y el 2 de octubre de 2013, relacionadas con el liquidador automático, se requiere hacer seguimiento a las medidas adoptadas por la administradora para subsanarlas.

Igualmente se considera importante establecer las causas que originan que los auxilios funerarios reconocidos por Colpensiones no se estén notificando ni cancelando oportunamente a los beneficiarios de los mismos.

### **5. INFORMACIÓN DE CARÁCTER INSTITUCIONAL**

5.1 Copia en medio magnético del Manual de Procesos y Procedimientos previsto para la depuración, actualización y cargue de la historia laboral de los afiliados.

5.2 Copia en medio magnético del Manual de Procesos y Procedimientos o instrucciones impartidas por esa administradora (actualizados), para decidir las diferentes solicitudes de prestaciones económicas.

5.3 Copia en medio magnético de los instructivos remitidos a las oficinas de atención al ciudadano, para la asesoría y radicación de la información relacionada con solicitudes de prestaciones económicas.

5.4 Copia en medio magnético de las reglas de negocio suministradas a Sistemas y Computadores sobre el proceso de digitalización, captura, verificación y validación de la información relacionada con las solicitudes de prestaciones económicas.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

5.5 Relación de prestaciones económicas radicadas entre el 1 de mayo de 2013 y 30 de abril de 2014, en medio magnético, formato excel, con los siguientes campos:

- Nombres y apellidos del afiliado o beneficiario
- Número del documento de identificación del afiliado o beneficiario
- Tipo de documento
- Genero del solicitante
- Fecha de radicación de la solicitud (DD/MM/AA)
- Número de radicado
- Riesgo (pensión de: vejez, invalidez, sobrevivientes, sustitución, indemnización, auxilio funerario, reliquidación, recurso u otro concepto)
- Instancia
- Fecha de solicitud de confirmación de información laboral, cuando aplique
- Fecha de respuesta a la solicitud de confirmación de información laboral, cuando aplique
- Fecha de consulta de cuota parte, si aplica
- Fecha de respuesta a consulta de cuota parte, si aplica
- Fecha de decisión de la solicitud (DD/MM/AA), cuando aplique
- No. de resolución, cuando aplique
- Decisión (negada/reconocida)
- Estado del trámite a la fecha
- Analista responsable del trámite (manual o liquidador automático)

### 6. PRESENTACIONES

Se solicita que Colpensiones realice una presentación para cada uno de los siguientes procesos:

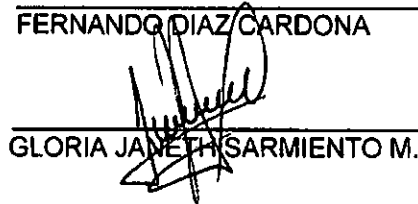
- 6.1 Depuración, actualización y cargue de la historia laboral de los afiliados, detallando las diferentes etapas o actividades que se adelantan en cada una de ellas.
- 6.2 Reconocimiento de las diferentes solicitudes de prestaciones económicas del día día, determinando en cada una de las etapas (solicitud de cita, radicación, captura y validación de la información, sustanciación, liquidación, ingreso a nómina y notificación) las diferentes actividades desarrolladas, así como el tiempo previsto en cada una de ellas.
- 6.3 Parametrización en el aplicativo liquidador para la decisión de las pensiones de vejez previstas en el Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985, Ley 71 de 1988 y Ley 797 de 2003.
- 6.4 Parametrización en el aplicativo liquidador para la decisión de las pensiones de invalidez y sobrevivencia.

### FIRMAS DE LOS RESPONSABLES

  
GLADYS SOÍA SANTAMARÍA TELLEZ  
Jefe de Visita

  
GERMAN AGREDO HERNANDEZ


\_\_\_\_\_  
FERNANDO DIAZ CARDONA

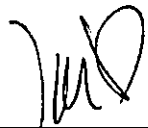
  
GLORIA JANETH SARMIENTO M.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA


  
\_\_\_\_\_  
JORGE BALLESTEROS

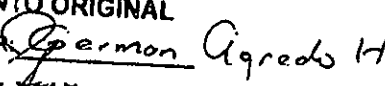
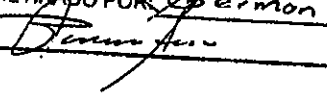
Revisó

  
\_\_\_\_\_  
EDUARDO OREJUELA SUÁREZ  
V.B. Director

  
\_\_\_\_\_  
JUAN CARLOS BONILLA BRETÓN  
Vo.Bo. Delegado (E)

FEOS/GSST/FDC/ABRIL 21 DE 2014/ABRIL 26 DE 2014

 Superintendencia  
Financiera de Colombia  
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL  
RETIRADO POR:   








**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

121000

**Doctor**  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ**  
**Presidente**  
**25-14 Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES**  
**Carrera 10 No. 72-33 Torre B, piso 11**  
**Centro Comercial Av. Chile**



Referencia: 2014036248-000-004  
365 Proceso de inspecc  
50 Presentación  
Sin anexos

Superintendencia  
Financiera  
de Colombia  
Fecha: 30/04/2014 09:12 AM  
Radicación 2014036248-002-004  
Sec. Día: 88  
Trámite: 365-INSPECCION IN SITU  
Tipo Doc: 60-SOLICITUD PRESENTACION  
Anexos: Si Salida  
Folios: 4  
Aplica A: -  
Encadenado: NO  
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In  
Solicitud:  
Destinatario: 25-14 COLPENSIONES  
Teléfono: 684 02 00  
Carro: Ent: Caja: Pos: 13/08/2014

Estimado doctor:

La Superintendencia Financiera en uso de sus facultades de supervisión contempladas en el literal b), numeral 4° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y atendiendo lo dispuesto en el numeral 1° de los artículos 11.2.1.4.18 y 11.2.1.4.35 y el numeral 7° del artículo 11.2.1.4.36 del Decreto 2555 de 2010 iniciará una visita a la entidad que Usted preside a partir del próximo 12 de mayo de 2014, la cual se extenderá aproximadamente hasta el 20 de junio del mismo año.

Lo anterior, con el propósito de:

- (i) Evaluar el proceso de reconocimiento de las solicitudes de prestaciones económicas (vejez, invalidez y sobrevivencia) y verificar que se de cumplimiento a los plazos establecidos en la normatividad vigente para decidir las.
- (ii) Realizar seguimiento a las medidas adoptadas por Colpensiones de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superfinanciera el 3 de diciembre de 2013 a través de la comunicación radicada bajo el número 201308800, relacionadas con la negación indebida de pensiones y prestaciones decididas con más de una resolución por el liquidador automático, prestaciones pendientes de ingreso a nómina y contenido de las resoluciones.
- (iii) Verificar el proceso de notificación y pago de auxilios funerarios.

ISO 9001:2008  
NTC GP 1000:2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° C0234329 / N° 096161



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- (iv) Determinar el proceso de traslado a las EPS de los aportes de salud descontados a los pensionados.
- (v) Realizar seguimiento a los resultados informados por Colpensiones el 2 de abril de 2014 mediante comunicación radicada con el No. 2014023347-004, relacionada con las 8.956 solicitudes de prestaciones sin expediente en los archivos del ISS en Liquidación, así como los avances en la depuración y verificación de la información de 13.945 solicitudes prioritarias devueltas por el ISS en Liquidación a Colpensiones, debido a que no se ubicaron expedientes en sus archivos, de acuerdo con lo informado el 11 de abril de 2014 por Colpensiones a través de la comunicación radicada con el No.2014027322-004.
- (vi) Evaluar la adopción del SARO en los procesos de reconocimiento de prestaciones económicas, incluyendo los procedimientos de notificaciones de actos administrativos y traslado de recursos de los descuentos de la nómina de pensionados a las EPS
- (vii) Seguimiento a las medidas implementadas para dar cumplimiento al "Plan de Acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media" y evaluación a la plataforma tecnológica que soporta dichos procesos y el cumplimiento de los términos exigidos en la Circular Externa 042 de 2012 (Requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones).
- (viii) Conocer el funcionamiento y desempeño de los órganos de gobierno de Colpensiones y el desarrollo y evolución de las acciones emprendidas por estos órganos para enfrentar la problemática actual en la administración de los recursos del régimen de prima media con prestación definida.

Para tal fin, atentamente me permito presentar a los siguientes funcionarios que conforman la Comisión de Inspección:

CARGO	FUNCIONARIO	IDENTIFICACIÓN	DELEGATURA
Coordinador de Visita	Gladys Sofía Santamaría Téllez	51.787.090	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
Inspectores	Fernando Díaz Cardona	19.418.494	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
	Germán Agredo Hernández	79.100.869	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
	Jorge Ballesteros	79.489.960	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
	Gloria Janeth Sarmiento M.	51.873.288	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
Jefe de Vista	Henry Bernate Cifuentes	19.477.768	Riesgo de Conglomerados y Gobierno Corporat.
Analista	Sandra Patricia Carrillo Trujillo	52.146.345	Riesgo de Conglomerados y Gobierno Corporat.
Jefe de Visita	Johan Fernanda García Ariza	52.147.728	Riesgos Operativos

ISO 9001: 2000  
NTC CP 1000: 2000  
BUREAU VERITAS  
Certification

N° CO234326 / N° GR0351



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Comutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARGO	FUNCIONARIO	IDENTIFICACIÓN	DELEGATURA
Inspector	Omar Fernando Montejo	91.287.586	Riesgos Operativos
Ingeniero de Sistemas	Carlos Eduardo Mendoza Toloza	91.202.010	Riesgos Operativos
Ingeniero de Sistemas	Luz Jeanet Peña Linares	51.789.104	Riesgos Operativos

En aras a contribuir con el logro de los objetivos de la inspección, se solicita para el día de la apertura de la visita tener a disposición de la Comisión de Inspección la información que se indica en los numerales 1, 2 y 3:

### 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER INSTITUCIONAL

- 1.1 Copia en medio magnético del Manual de Procesos y Procedimientos previsto para la depuración, actualización y cargue de la historia laboral de los afiliados.
- 1.2 Copia en medio magnético del Manual de Procesos y Procedimientos o instrucciones impartidas por esa administradora (actualizados), para decidir las diferentes solicitudes de prestaciones económicas, en donde se evidencie el tiempo previsto por la administradora para cada una de las etapas y actividades de este proceso.
- 1.3 Copia en medio magnético de los instructivos remitidos a las oficinas de atención al ciudadano, para la asesoría y radicación de la información relacionada con solicitudes de prestaciones económicas.
- 1.4 Copia en medio magnético de las reglas de negocio suministradas a Sistemas y Computadores sobre el proceso de digitalización, captura, verificación y validación de la información relacionada con las solicitudes de prestaciones económicas.
- 1.5 Relación de prestaciones económicas radicadas entre el 1 de mayo de 2013 y 30 de abril de 2014, en medio magnético, formato excel, con los siguientes campos:
  - Nombres y apellidos del afiliado o beneficiario
  - Número del documento de identificación del afiliado o beneficiario
  - Tipo de documento
  - Genero del solicitante
  - Fecha de radicación de la solicitud (DD/MM/AA)
  - Número de radicado
  - Riesgo (pensión de: vejez, invalidez, sobrevivientes, sustitución, indemnización, auxilio funerario, reliquidación, recurso u otro concepto)
  - Instancia

ISO 9001:2008  
NTC GP 1090:2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° CO234379 / N° GP9151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Fecha de solicitud de confirmación de información laboral, cuando aplique
- Fecha de respuesta a la solicitud de confirmación de información laboral, cuando aplique
- Fecha de consulta de cuota parte, si aplica
- Fecha de respuesta a consulta de cuota parte, si aplica
- Fecha de decisión de la solicitud (DD/MM/AA), cuando aplique
- No. de resolución, cuando aplique
- Decisión (negada/reconocida)
- Estado del trámite a la fecha
- Analista responsable del trámite (manual o liquidador automático)

### 2. INFORMACIÓN RIESGOS OPERATIVOS

- 2.1 Estructura organizacional en la que se incluyan las áreas de operaciones, de tecnología, seguridad de la información y de la Unidad de Riesgo Operativo.
- 2.2 Inventario de todos los procesos clasificados en misionales, estratégicos y de apoyo.
- 2.3 Documentación de los procesos misionales y de apoyo con sus respectivos procedimientos. (Incluyendo flujogramas de los procesos).
- 2.4 Matriz de riesgos operativos para todos los procesos.
- 2.5 Manual de Riesgo Operativo.
- 2.6 Documentación sobre los indicadores de riesgo para monitorear el SARO.
- 2.7 Copia de la base de datos de eventos de riesgo operativo con la totalidad de los campos.
- 2.8 Plan estratégico institucional y de tecnología.
- 2.9 Plan de contingencias y de continuidad del negocio, copia de los informes sobre los resultados de las pruebas realizadas desde 2012; así como los planes de acción que se generaron del resultado obtenido.
- 2.10 Inventario de la plataforma tecnológica sobre la cual opera la entidad, describiendo los elementos tales como: centro de cómputo (principal y alterno), equipos centrales, bases de datos, aplicaciones (nombre, sistema operacional, función, número de usuarios, lenguaje de desarrollo) y mapas de redes y comunicaciones.



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 2.11 Manual de políticas de seguridad para el acceso físico y lógico a los sistemas de información.
- 2.12 Políticas y procedimientos establecidos para garantizar la seguridad y calidad de la información, de sus bases de datos
- 2.13 Procedimientos para verificar la calidad de la información contenida en las bases de datos, así mismo para su depuración posterior.
- 2.14 Copia de los contratos de mantenimiento de hardware y software, de los acuerdos de prestación de servicios del área de tecnología y de los terceros que desempeñan funciones de la entidad que soportan los procesos misionales.
- 2.15 Informes realizados por los órganos de control societario, relacionados con los riesgos operativos y tecnológicos, junto con la respuesta emitida por la administración, desde enero de 2013 a mayo de 2014.
- 2.16 Informes realizados por la auditoría, sobre la evaluación de los servicios contratados con terceros, desde enero de 2013 a la fecha.
- 2.17 Copia de los informes sobre riesgo operativo presentados al Consejo Directivo y de los pronunciamientos del Consejo sobre dichos informes, desde enero de 2013 a la fecha.
- 2.18 Listado de las quejas y reclamos en trámite, relacionadas con riesgo operativo, con corte al 30 de abril de 2014.
- 2.19 Documentación de los procedimientos y mecanismos implementados por la Entidad para dar cumplimiento a los términos establecidos en la Circular Externa 042 de 2012, detallados por cada numeral que le aplica.
- 2.20 Informe con el estado de avance de las medias implementadas para dar cumplimiento al "Plan de Acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media".



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Commutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 3. INFORMACIÓN RIESGOS DE CONGLOMERADOS Y GOBIERNO CORPORATIVO

- 3.1 Actas de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría de enero de 2013 a marzo de 2014, junto con sus respectivos anexos, en medio magnético formato Word.
- 3.2 Estatutos sociales vigentes con indicación de la fecha de su última modificación.
- 3.3 En medio magnético formato Word, copia de los reglamentos de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría y de los demás comités de apoyo a la Junta Directiva.

### 4. PRESENTACIONES

#### 4.1 Se solicita que Colpensiones realice una presentación para cada uno de los siguientes procesos:

- a. Depuración, actualización y cargue de la historia laboral de los afiliados, detallando las diferentes etapas o actividades que se adelantan en cada una de ellas.
- b. Reconocimiento de las diferentes solicitudes de prestaciones económicas del día día, determinando en cada una de las etapas (solicitud de cita, radicación, captura y validación de la información, sustanciación, liquidación, ingreso a nómina y notificación) las diferentes actividades desarrolladas, incluidas aquellas que realiza Sistemas y Computadores así como los riesgos y controles identificados por Colpensiones, en cada una de ellas.

De igual forma, se debe incluir en la presentación el tiempo previsto por la administradora para cada una de las etapas y actividades del citado proceso.

- c. Parametrización en el aplicativo liquidador para la decisión de las pensiones de vejez previstas en el Decreto 758 de 1990, Ley 33 de 1985, Ley 71 de 1988 y Ley 797 de 2003.
- d. Parametrización en el aplicativo liquidador para la decisión de las pensiones de invalidez y sobrevivencia.

ISO 9001:2008  
N.T.C. GP 1000:2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° CO234329 / N° 090151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 4.2 Se solicita que Colpensiones realice una presentación para cada uno de los temas que se relacionan a continuación:

- a. Plan estratégico institucional y de tecnología, en el cual se informe sobre los proyectos tecnológicos que soportan el plan estratégico institucional, su alcance, las fechas de implementación, el presupuesto aprobado y ejecutado, y los responsables de su ejecución y de su control.
- b. Mapa de procesos en donde se indique la cadena de valor de Colpensiones, en donde se especifiquen los procedimientos asociados a los procesos de reconocimiento de prestaciones económicas, incluyendo los procedimientos de notificaciones de actos administrativos y traslado de recursos de los descuentos de la nómina de pensionados a las EPS..
- c. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) de que trata la Circular Externa 041 de 2007, en donde se haga énfasis en la política de aceptación, registro de eventos, identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos.
- d. Plataforma tecnológica que incluya hardware, software y comunicaciones.
- e. Metodología aplicada para dar cumplimiento a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, de que trata la Circular Externa 042 de 2012.
- f. Enfoque de las auditorías realizadas por los órganos de control interno y los principales hallazgos del último año, en temas operativos y tecnológicos, así como los planes adelantados para corregir las deficiencias identificadas.

La presentación de los procesos descritos en los literales a y b del subnumeral 4.1. se deben realizar el 13 de mayo del presente año a partir de las 8:00 a.m. La fecha de presentación de los demás procesos será coordinada en desarrollo de la inspección.

Para que las presentaciones cumplan con las expectativas de esta Superintendencia, se sugiere que participen todas las áreas involucradas en los procesos.

Para el logro de los resultados en el tiempo planeado, es necesario que la entidad disponga de un espacio independiente y cerrado, con extensiones telefónicas y el apoyo logístico adecuado para la ubicación de once (11) supervisores, el suministro de una (1) impresora, once (11) computadores con conexión a internet y a la red de

ISO 9001:2008  
NFC GP 1000 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° CO24329 / N° 090151



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Commutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

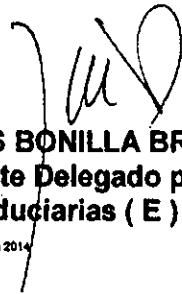
la entidad, consulta a las aplicaciones relacionadas con afiliación, historia laboral (consolidada y tradicional), Bizagi, Cromasoft y nómina de pensionados.

Es importante señalar que durante el desarrollo del proceso de inspección se efectuarán entrevistas y solicitudes de información a las respectivas áreas y funcionarios, para lo cual se considera fundamental que exista una efectiva comunicación al interior de la Entidad, a efectos de atender en forma inmediata y oportuna los requerimientos verbales o escritos de la Comisión.

Así mismo resulta de especial relevancia ponerle de presente que **la entrega de información a la Comisión de Inspección debe ser suscrita por el representante legal del Colpensiones o por el funcionario que este designe para el efecto**, de conformidad con lo previsto en la Circular Básica Jurídica, Título I, Capítulo Décimo, subnumeral 13.1, literal b.

Finalmente, con el objeto de poder interactuar y despejar cualquier inquietud sobre la información solicitada, los contactos en esta Superintendencia son: Gladys Sofía Santamaría Téllez en la extensión 1256; Johan Fernanda Garcia Ariza extensión 1449 – 2450 y Henry Bernate Cifuentes ext. 3110.

Cordialmente,



**JUAN CARLOS BONILLA BRETON**  
**Superintendente Delegado para Pensiones,**  
**Cesantías y Fiduciarias ( E )**

EOS/FDC/abril 21 de 2014/abril 24 de 2014



Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Commutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

2014\_2840850

Bogotá, D.C., Abril 08 de 2014

Doctor  
**GERARDO HERNANDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Calle 7 No. 4 - 49  
Ciudad



Subsección: **Radicación 2014027322-004-000**  
Procedimiento: **Fecha: 11/04/2014 04:35 PM** Entrada **Sec. Día: 1488**  
de Control: **Trámite: 758-ESTUDIOS ESPECIALES** Anchos: **No**  
Tipo Doc: **33-RESPUESTA A REQUERIMIENTO** Folios: **2**  
Aplica A: **-** Encadenado: **NO**  
Resistente: **25-14 COLPENSIONES** Solicitud: **40850**  
Destinatario: **121000 Dirección de Ahorro** Teléfono: **594 02 00**  
Carro: **Ent: Cajs: Pos: 07/06/2014**

**Referencia: 2014027322-000-000.**  
**758 Estudios Especiales.**  
**33 Requerimiento a la Entidad.**  
**Sin Anexo.**

Respetado doctor Hernández Correa,

Por medio del presente y dando cumplimiento a lo solicitado por su Despacho mediante el requerimiento del epígrafe, me permito dar contestación, informándole que teniendo en cuenta la base de datos de los 13.945 registros correspondientes a expedientes prioritarios, se adelantaron las siguientes verificaciones:

1. En un cruce inicial por parte de Colpensiones y el ISS en L, 2.861 registros fueron eliminados de la base de datos original, debido a: no se encuentran con trámites pendientes, se eliminaron de la base por cuanto están con duplicidad de registros, error en el cargue de la información, registro del caso por parte del apoderado y/o terceros y no por el causante o afiliado, entre otros.
2. Los registros restantes fueron cruzados con la nómina de pensionados, se determinó que se encuentran 1.752 registros. Estos registros, corresponden a casos que fueron resueltos por Colpensiones, con los documentos que fueron radicados por los ciudadanos y/o juzgados directamente. Por tal razón, son descontados de la base.
3. Consultada la base de datos de afiliación, se encontraron 9.112 registros. Estos registros se encuentran aún en proceso de validación por parte de las dos entidades, con el fin de

*HC*

determinar información relevante para su clasificación como: documento real del causante, casos asociados, pretensión, entre otros.

4. Se encontraron 220 registros correspondientes a cumplimiento de sentencias, las que se encuentran en trámite por parte de Colpensiones.

Sin otro particular,

  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ.**  
Presidente. *MO*

Aprobó: Carolina Barbosa.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia  
Fecha: 11/03/2014 01:08 PM  
Radicación 2014023347-000-000  
Sec. Dia: 883  
Trámite: 768-ESTUDIOS ESPECIALES  
Tipo Doc: 33-REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD  
Anexos: No Salida  
Folios: 1  
Aplica A: -  
Encadenado: NO  
Remite: 121000 Dirección de Ahorro In  
Solicitud:  
Destinatario: 26-14 COLPENSIONES  
Carro: Ent: Caja: Pos: 02/04/2014

Doctor  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ**  
Presidente  
**25-14 COLPENSIONES**  
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Pisos 11 y 12

Referencia: Sin número anterior  
758 Estudios Especiales  
33 Requerimiento  
Sin Anexo

Apreciado doctor:

Mediante comunicación radicada en esta Superintendencia con el No. 10000-00438 del 18 de febrero de 2014, el Apoderado General de Fiduprevisora S.A. Liquidador-ISS remitió el 19 del mismo mes y año a esta Superintendencia el informe No. 8 de avance en la transición ISS en Liquidación-Colpensiones.

En el cuadro No. 2, numeral 1, literal A, del mencionado informe, Fiduprevisora manifiesta que "(...) *En la segunda columna se presentan las solicitudes que han sido objeto de certificación de no existencia de expedientes por parte del ISS en liquidación que ascienden a 8.956 solicitudes a la fecha, (...)*".

Respecto al tema en mención, en la audiencia pública llevada a cabo el martes 4 de marzo del presente año en la sala novena de revisión de la Corte Constitucional, Colpensiones se comprometió a que, en coordinación con Fiduprevisora en su condición de liquidador del ISS, adelantarían las gestiones necesarias para aclarar de fondo la situación real de las citadas solicitudes y decidir de manera definitiva la prestación requerida.

En consideración a lo anterior, este Despacho requiere que la entidad a su cargo, en coordinación con Fiduprevisora, remitan un Plan de acción de las actividades a desarrollar para identificar la razón por la cual no se encontraron los expedientes en los archivos del ISS en Liquidación con el número de identificación reportado inicialmente por Colpensiones.



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Con el fin de que esta Superintendencia pueda realizar un adecuado seguimiento al citado plan, se requiere que el mismo contemple como mínimo lo siguiente: actividades a desarrollar, responsables de las mismas y su fecha de inicio y culminación.

Así mismo, se requiere que a partir del mes de abril de año en curso remita a esta Superintendencia, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de corte, un informe con corte al 15 y 30 de cada mes, en donde se refleje:

- Número de solicitudes al cierre del corte, pendientes de identificar la razón por la cual inicialmente se manifestó que no existía expediente en el ISS en liquidación.
- Número de solicitudes resueltas de manera definitiva al cierre del corte, es decir, aquellas a las cuales se les decidió de fondo la solicitud de la prestación.
- Número de solicitudes al cierre del corte a las cuales se les ha identificado la razón por la cual inicialmente se manifestó que no existía expediente en el ISS en liquidación, pero se encuentran pendientes de resolver, así como las actividades a desarrollar para decidir las mismas.

Este Despacho le agradece atender el presente requerimiento en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de esta comunicación.

Cordialmente,



**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero






Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

Bogotá, D.C., Marzo 18 de 2014

Doctor  
**GERARDO HERNANDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Calle 7 No. 4 - 49  
Ciudad

	
Superintendencia Financiera de Colombia	Radicación 2014023947-001-000 Sec. Dis: 1328
Trámite: 758-ESTUDIOS ESPECIALES	Fecha: 18/03/2014 03:58 PM
Tipo Doc: 38-RESPUESTA A REQUERIMIENTO	Anexos: Si Entrada
Aplica A: -	Folios: 8
Remitente: 25-14 COLPENSIONES	Encadenado: NO
Destinatario: 121000 Dirección de Ahorro	Solicitud:
Carro: Ent: Caja: Pos:	Teléfono: 594 02 00 08/04/2014

Referencia: Sin número anterior.  
**758 Estudios Especiales.**  
**33 Requerimiento.**  
**Sin Anexo.**

Respetado doctor Hernández Correa,

Por medio del presente, en cumplimiento a lo solicitado por su Despacho mediante el requerimiento del epígrafe y teniendo en cuenta los hechos presentados en la audiencia pública llevada a cabo el pasado marzo 4 del año en curso (2014), en la Sala Novena de Revisión de la H. Corte Constitucional y bajo el compromiso adquirido por Colpensiones en coordinación con Fiduprevisora, y con el fin de aclarar de fondo la situación real de las 8.956 solicitudes, me permito informarle que esta Entidad, adelantará las gestiones correspondientes en concurso con el ISS en L., en aras de buscar soluciones prontas y efectivas con relación a las solicitudes no encontradas por parte del ISS en L., de las mencionadas solicitudes de acuerdo a las constancias que sobre el particular el mismo allegó a Colpensiones y de las cuales se extracta que:

*"(...) Que una vez verificados los aplicativos de consulta que actualmente maneja el ISS en Liquidación como son AFE, EVA y NOMINA, se pudo identificar que (...) cédulas consignadas en el CD que hace parte integral de la presente acta, no aparecen registradas en los aplicativos enunciados. (...) Igualmente consultada la base de 1.796.044 expedientes correspondientes a los inventarios de recibidos de las seccionales y auditados hasta la fecha, no se encontró ningún físico con el número de cédula solicitado (...) <sup>1</sup>, firmado por los siguientes funcionarios del ISS en L. el pasado veintiuno (21) de febrero del año en curso (2014): Gloria Ballesteros T – Asesora de Entregas, ROBINSON GUSTIN VILLAREAL – Analista V y FABIO MORA DUARTE – Analista II.*

<sup>1</sup> Constancia suscrita por la Dra. Gloria Ballesteros en su calidad de Asesora de Entregas y otros funcionarios del ISS en L., el pasado 21 de febrero de 2014.



**Administradora Colombiana de Pensiones**  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia

Así mismo, resulta pertinente aclarar a la Superintendencia Financiera que no obstante, dentro de las certificaciones allegadas por el ISS en L., se afirma en la emitida el 21 de febrero de 2014 que no fue posible identificar 7.071 cédulas y en la correspondiente al 21 de enero de 2014 hace alusión a 2.167 cédulas, es decir, para un total 9.238, este total una vez cruzado con las bases de datos de Colpensiones, se pudo constatar que el número de solicitudes elevadas por esta Entidad asciende a 8.956 y no a 9.238 certificadas por el ISS en L; situación que fue objeto de aclaración mediante los oficios 2014\_1261718 y 2014\_1261988 emitidos por Colpensiones en las fechas 13 y 14 de febrero del año en curso, respectivamente, quedando claro que el número total de cédulas solicitadas por esta Entidad, ascendieron a 8.956.<sup>2</sup>

Por lo tanto, entendiendo la responsabilidad social y legal que le asiste a Colpensiones, como nueva administradora del régimen de prima media con prestación definida, pondrá a disposición todos los recursos y esfuerzos necesarios para encontrar la solución a las 8.956 solicitudes no encontradas que de manera directa afectan a nuestros afiliados.

En consecuencia una vez se diseñe de manera clara las actividades a desarrollar, responsables de las mismas, fecha de inicio y terminación dentro del plan de acción, el mismo será informado para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular,

**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ.**

Presidente.

**Anexo fotocopias:**

- ✓ Constancias allegadas por el ISS en L. en cinco (5) folios.
- ✓ Oficios enviados al ISS en L. en dos (2) folios.

Proyectó: Miguel Angel León

Aprobó: Diana Carolina Barbosa  
Marlo Fidel Rodríguez

<sup>2</sup> Oficios 2014\_1261988 y 2014\_1261718 fechados febrero 13 y 14 de febrero de 2014, enviados por Colpensiones con destino al ISS en L.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

Radicación: 2014023347-002-000

Fecha: 2014-03-20 17:08 Sec.día: 1371

Anexos: No

Trámite: 758-ESTUDIOS ESPECIALES

Tipo doc.: 33-REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD

Remite: 120000-Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias

Destinatario: 25 - 14-COLPENSIONES

Doctor  
**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ**  
Presidente  
COLPENSIONES  
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Pisos 11 y 12  
BOGOTÁ D.C.

Número de Radicación : 2014023347-002-000  
Trámite : 758 ESTUDIOS ESPECIALES  
Actividad : 33 REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD  
Anexos :

Apreciado doctor:

Me refiero a su comunicación del 18 de marzo de 2014 radicada en esta Superintendencia con el número de la referencia, mediante la cual atiende la solicitud de este Despacho sobre las 8.956 solicitudes que no cuenta con expediente pensional.

Sobre el particular, es preciso señalar que esta Superintendencia con comunicación del 11 de marzo del presente año solicitó:

*"(...) que la entidad a su cargo, en coordinación con Fiduprevisora, remitan un Plan de acción de las actividades a desarrollar para identificar la razón por la cual no se encontraron los expedientes en los archivos del ISS en Liquidación con el número de identificación reportado inicialmente por Colpensiones.*

*"Con el fin de que esta Superintendencia pueda realizar un adecuado seguimiento al citado plan, se requiere que el mismo contemple como mínimo lo siguiente: actividades a desarrollar, responsables de las mismas y su fecha de inicio y culminación. (Subrayas fuera de texto)*

*"(...)"*

*"Este Despacho le agradece atender el presente requerimiento en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de esta comunicación."*



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En atención a lo anterior, Colpensiones manifiesta entre otras, que: "(...) esta Entidad, adelantará las gestiones correspondientes en concurso con el ISS en L., en aras de buscar soluciones prontas y efectivas con relación a la solicitudes no encontradas por parte del ISS en L. (...)

*"En consecuencia una vez se diseñe de manera clara las actividades a desarrollar, responsables de las mismas, fecha de inicio y terminación dentro del plan de acción, el mismo será informado para su conocimiento y fines pertinentes."*

Teniendo en cuenta que esa entidad no atendió lo requerido por este organismo de control y vigilancia, se reitera remitir el Plan de Acción de las actividades a desarrollar para identificar la razón por la cual no se encontraron los expedientes en los archivos del ISS en Liquidación, con el número de identificación reportado inicialmente por Colpensiones.

Agradezco su respuesta en un plazo que vence el 2 de abril de 2014

Visítenos en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,



**JUAN CARLOS BONILLA BRETON**

Superintendente Delegado para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias (E)  
Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias

Copia a:

Elaboró:

GLADYS SOFIA SANTAMARIA TELLEZ

Revisó y aprobó:

--EDUARDO OREJUELA SUAREZ




Prosperidad  
para todos

2014\_2562259

Bogotá, D.C., Abril 01 de 2014

Doctor  
**GERARDO HERNANDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Calle 7 No. 4 - 49  
Ciudad

	
Superintendencia Financiera de Colombia	Radicación: 2014023347-004-000
Fecha: 02/04/2014 03:28 PM	Sec. Dia: 1080
Trámite: 768-ESTUDIOS ESPECIALES	Anexos: No Entrada
Tipo Doc: 38-RESPUESTA A REQUERIMIENTO	Folios: 2
Aplic A: -	Encadenado: NO
Realente: 26-14 COLPENSIONES	Solicitud: 82268
Destinatario: 120000 Delegatura para Pen	Teléfono: 694 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos:	25/04/2014

Referencia: 2014023347-002-000.  
758 Estudios Especiales.  
33 Requerimiento a la Entidad.  
Sin Anexo.

Respetado doctor Hernández Correa,

Por medio del presente y dando cumplimiento a lo solicitado por su Despacho mediante el requerimiento del epígrafe, me permito dar contestación, informándole el plan de acción que ésta Entidad viene adelantando, en aras de dar solución de fondo a las 8.956 solicitudes elevadas por los ciudadanos y que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes así:

CUADRO 1. SEGUIMIENTO PROCESO 8.956 REGISTROS

CERTIFICADOS POR EL ISS EN L.	REGISTROS DEPURADOS	TUTELAS CON HECHO SUPERADO Y CASOS CERRADOS	REGISTROS DE CASOS EN PRODUCCIÓN	TUTELAS PENDIENTES DE ATENDER
BASE NETA AUTO 110	832	(151)	(501)	123
BASE PRIORITARIA 24200 TUTELAS	6.158	(36)	(3.550)	1.660
BASE PROCURADURÍA	1	(1)	.	.
OTROS PROCESOS	684	(19)	(427)	191
SENTENCIAS	1.281	(1.178)	(41)	55
CASOS MULTIPLES ENCONTRADOS EN LA CONTINGENCIA	115	.	(26)	51
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>9.071</b>	<b>(1.385)</b>	<b>(4.545)</b>	<b>2.080</b>

1. Colpensiones, tomó la base de datos correspondiente a 8.956 casos que fueron certificados por el ISS en L, como no registrados en sus aplicativos de consulta AFE,

EVA y NOMINA<sup>1</sup>, y en un plan de contingencia desarrollado en fines de semana, dentro del cual participaron 400 de nuestros abogados, se revisó uno a uno los casos, encontrando que la cifra aumentó en 115 casos, que pertenecen a casos múltiples, entendidos éstos, como radicados de varias peticiones a nombre de un solo usuario o de casos remitidos por Despacho Judiciales, informando la relación de casos pendientes por solución. Por lo anterior, el total real de expedientes corresponde a 9.071 registros.

2. Posterior a esto, se llevó a cabo un cruce general contra el registro de las Acciones de Tutela ya identificadas por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial de la Entidad. De lo anterior, se concluyó que 4.545 casos, se encuentran con hecho superado, es decir, ya se contestó de fondo la petición, quedando en proceso de trámite 4.526 registros.
3. Continuando con la verificación de la base, se cruzaron los 4.526 registros con nuestro aplicativo de radicación de correspondencia BIZAGI, ello con el fin de verificar si existía alguna solicitud elevada ante Colpensiones. Con este cruce se evidenció que 1.385 registros, no tienen una solicitud elevada ante Colpensiones y por lo tanto, se encuentran en proceso de depuración por diferentes novedades como por ejemplo: duplicidad de registros, error en el cargue de la información, registro del caso por parte del apoderado y/o terceros y no por el causante o afiliado, entre otros.
4. 1.061 registros, se refieren a casos que están en producción con los siguientes resultados:
  - ✓ El primer cruce se realizó contra los expedientes y auxilios funerarios recibidos digitalmente, encontrando que el ISS en L. entregó 5 casos en fecha posterior a la solicitud realizada por Colpensiones.
  - ✓ El segundo cruce, se llevó a cabo con respecto a los expedientes de medicina laboral recibidos físicamente, encontrando que el ISS en L entregó 9 casos en fecha posterior a la solicitud realizada por Colpensiones.
  - ✓ El tercer cruce fue contra el archivo físico que se ha recibido el contratista de Colpensiones – Unión Temporal Manejo Integrado de Información - MTI -, sin encontrar coincidencias.
  - ✓ El cuarto cruce se realizó contra la base de las cartas de respuesta inmediata, que fueron entregadas a los ciudadanos que radicaron ante Colpensiones, una nueva

<sup>1</sup> Oficios fechados enero 21 y febrero 3 de 2014, proferidos por el ISS en L.

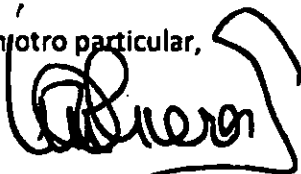
solicitud por falta de respuesta del ISS, indicándoles que para efectos de dar contestación de fondo a la solicitud, es necesario que allegue los documentos faltantes indicados en la misiva. Se encontraron 306 casos.

- ✓ El quinto cruce se hizo contra la base de las cartas de respuesta inmediata de aquellas solicitudes enviadas por los diferentes Despachos Judiciales, mediante las cuales se contestó que previo al cumplimiento del fallo debe realizarse el estudio de seguridad de los mismos. Se encontrando 60 casos.
- ✓ El sexto cruce fue contra la Nómina de Pensionados, encontrando 46 casos.
- ✓ 635 se pueden resolver de fondo dado que una vez se constató la documentación que los ciudadanos han radicado en esta Entidad con la malla validadora de reconocimiento es posible.

Para los restantes 2.080, Colpensiones se encuentra en el envío de comunicaciones a los ciudadanos y/o juzgados, a fin de que alleguen los documentos faltantes que permitan la respuesta de fondo a su solicitud, no sin antes dejar por sentado, que la disminución del gran total de registros obedece a que los ciudadanos a pesar de haber radicado su petición ante el ISS y al no obtener respuesta, realizaron una nueva solicitud ante esta administradora.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA  
**VIGILADO**

Sin otro particular,



**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ.**  
Presidente.

Preparó: Miguel Angel León.   
Aprobó: Carolina Barbosa.



2014\_3306925

Bogotá D.C., Abril 30 de 2014



Superintendencia Financiera de Colombia  
 Radicación 2014028347-005-000  
 Fecha: 05/05/2014 08:41 AM Sec. Día: 76  
 Trámite: 768-ESTUDIOS ESPECIALES Anexos: No Entrada  
 Tipo Doc: 86-RESPUESTA A REQUERIMIENTO Folios: 3  
 Aplica A: Encadenado: NO  
 Remitente: 26-14 COLPENSIONES Solicitud: 8826  
 Destinatario: 120000 Delegatura para Pen Teléfono: 604 02 00  
 Carro: Ent: Caja: Pos: 28/05/2014

Doctor  
**GERARDO HERNANDEZ CORREA**  
 Superintendente Financiero  
 Superintendencia Financiera de Colombia  
 Calle 7 No. 4 - 49  
 Ciudad

Referencia: 2014023347-002-000.  
 758 Estudios Especiales  
 33 Requerimiento a la Entidad  
 Sin Anexo

Respetado Doctor Hernández:

Dando alcance a comunicado emitido por Colpensiones de fecha 01 de abril de 2014, en donde se informaba el plan de acción que se venía adelantando para dar solución de fondo a las 8.956 solicitudes, elevadas por los ciudadanos y que fueron certificadas por parte del ISS en L. como inexistentes, detallo el avance logrado al cierre del presente mes así:

1. Teniendo en cuenta que la cantidad de solicitudes aumentó de 8.956 a 9.071, debido a 115 casos múltiples encontrados, donde en una sola solicitud se relacionaban varios peticionarios y a la depuración de 1.385 registros por diferentes novedades, continuamos con el análisis de avance de 7.686 registros reales.
2. Para 4.545 registros que fueron clasificados como tutelas con hecho superado, a la fecha encontramos que:
  - a. 768 de los ciudadanos, ya se encuentran notificados con un acto administrativo que resuelve su petición de fondo
  - b. 66 están en proceso de notificación de actos administrativos ya emitidos.

---

"Tu futuro lo construimos entre los dos"

Dirección: Carrera 10 No. 72-33 Piso 10  
 Tel: 2170100

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
**VIGILADO**



**Prosperidad  
para todos**

- c. A 3.711 restantes, se les está verificando la emisión del correspondiente acto administrativo.
3. Para 1.061 registros clasificados como en proceso de producción:
- Se han recibido expedientes de 14 casos.
  - 46 casos se encuentran registrados en nómina.
  - 306 casos corresponden a solicitudes incompletas, por lo que se les envió carta de respuesta parcial a los ciudadanos, solicitando la documentación que era requerida para atender de fondo su solicitud.
  - 60 casos corresponden a sentencias a las cuales se les solicitó estudio de seguridad por medio de carta con respuesta parcial.
  - 635 casos corresponden a ciudadanos que han radicado documentación con Colpensiones y con ella se les puede resolver de fondo su solicitud.
4. De 2.080 casos clasificados como sin documentación requerida para solución de fondo:
- 1.038 pertenecen a procesos de las áreas de reconocimiento y medicina laboral
    - ✓ A 608 ciudadanos el día 20 de marzo de 2014, se les envió carta solicitando documentación faltante.
    - ✓ A 430 casos, se les está validando datos de contacto y paralelamente envío de cartas a los juzgados, solicitando desarchivo de los procesos, con el fin de ampliar información de ubicación y contacto.
  - 1.042 casos corresponden a pretensiones diferentes de reconocimiento y medicina laboral, como corrección de historia laboral, solicitud de expedientes entre otras.
    - ✓ Para 492 casos no fue posible determinar información del causante y/o pretensión, por lo que se envió carta a los juzgados solicitando esta información, dando cumplimiento al Auto 202.
    - ✓ 478 casos se encuentran en trámite según las prioridades correspondientes a: reconocimiento (204 casos) que se están examinando para determinar si con la documentación existente se puede dar solución de fondo. Para otros procesos, sentencias y auto 110 (200 casos) y distribuidos en las áreas según la pretensión (74 casos).
    - ✓ 50 casos fueron determinados como con hecho superado por la Vicepresidencia Jurídica durante las dos últimas semanas de marzo de 2014.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO



Prosperidad  
para todos

- ✓ 20 casos corresponden a tutelas ya atendidas para las cuales se les está generando comunicado a ciudadanos y juzgados. Corresponde a posible hecho superado.
- ✓ 2 casos corresponden a sentencias, para lo cual se solicitó documentación a los ciudadanos para dar respuesta de fondo, debido a que Colpensiones no cuenta con ninguna información.

La anterior descripción corresponde a los procesos internos que viene adelantando Colpensiones y que continúa haciendo, en aras de cumplir con la obligación que como administradora de régimen de prima media tiene para con los ciudadanos y el Estado.

Sin otro particular,

**MAURICIO OLIVERA GONZALEZ.**  
Presidente.

Aprobó: Carolina Barbosa

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA  
**VIGILADO**