

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000



Superintendencia Financiera de Colombia
Radicación 2014044351-010-000
Fecha: 20/08/2014 03:21 PM Sec. Dia: 789
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER Anexos: No Salida
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION Folios: 8
Aplica A: - Encadenado: NO
Remite: 121000 Dirección de Ahorro In Solicitud:
Destinatario: 1988 CORTE CONSTITUCIONAL Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 25/08/2014

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

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

Honorable Magistrado:

De manera atenta nos referimos al Auto 090 de 2014, radicado en esta Superintendencia el 15 de mayo de 2014 con el número señalado al rubro, en el cual la Honorable Corte Constitucional, Sala Novena de Revisión, señala 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”.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

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

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

1. Seguimiento al traslado de expedientes del ISS en Liquidación a Colpensiones

Del seguimiento efectuado por la Superintendencia Financiera durante el período objeto de este reporte en las bodegas de la Zona Franca, Montevideo y en las oficinas de Colpensiones, al traslado de expedientes pensionales decididos, se observó que el ISSL al 15 de agosto del año en curso ha efectuado cinco entregas a Colpensiones en las cuales ha remitido 200.415 expedientes, es decir, 7.291 más de los programados para esa fecha. Sin embargo, cabe anotar que de la revisión a las actas de dichas entregas se pudo observar las siguientes situaciones:

- En la primera se remitieron 579 expedientes de los cuales se devolvieron 26 porque las imágenes no cumplían con los estándares de calidad establecidos. El camión se despachó sin los precintos de seguridad, problema que fue solucionado en las siguientes entregas.
- En la segunda se entregaron 13.938 expedientes de los cuales se devolvieron 2.544 por las mismas razones.
- En la tercera entrega, que corresponde a 43.156 expedientes se detectaron inconsistencias en 3.848, las cuales fueron corregidas por Colpensiones. Nueve expedientes fueron devueltos por no estar relacionados en el FUID.
- En la cuarta entrega se remitieron 44.907 expedientes de los cuales se devolvieron 122 por deficiencias en la calidad de las imágenes o por no estar relacionados en el FUID.

En resumen, en las cuatro entregas relacionadas se remitieron 102.580 expedientes de los que se devolvieron 2.701 que están en proceso de corrección.

La quinta entrega, con 97.835 expedientes, a la fecha de este reporte se encuentra en proceso de verificación por parte de Colpensiones.

Además del seguimiento efectuado en las bodegas del ISSL y en las oficinas de Colpensiones, el 11 de agosto del presente año se realizó una reunión en la Superintendencia Financiera con la asistencia del Archivo General de la Nación, Colpensiones y el ISSL, para hacer seguimiento al plan de entrega. En esta reunión las entidades al informar sobre el proceso de traslado de expedientes manifestaron que las

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 3

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

entregas se estaban realizando de conformidad con el protocolo acordado y de acuerdo al cronograma previsto. La Superintendencia les recomendó a las entidades adoptar una estrategia para minimizar las devoluciones de los expedientes, evitando el traslado adicional de los mismos. Además, se mencionó que el cronograma no tiene ninguna holgura para el manejo de imprevistos y, por lo tanto, las entidades deben establecer las estrategias que adoptarían para corregir posibles desfases.

Como complemento a los temas tratados en la reunión, la Superintendencia, mediante comunicación del 14 de agosto, requirió al ISSL para que informara las acciones que adelantaría para asegurar la calidad de la información contenida en el FUID y la de las imágenes de los expedientes de los archivos electrónicos.

Para dar respuesta a esta solicitud el ISSL y Colpensiones están coordinando la instalación de cuatro puestos de trabajo para el Instituto en la bodega de Colpensiones en Funza donde se corregirían los errores que se detecten en el formato FUID.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el ISSL, a la fecha, está cumpliendo con las metas semanales establecidas para la entrega de expedientes, sin embargo, debe realizar los ajustes necesarios para asegurar la calidad en el proceso de digitalización con el fin de minimizar el reproceso de los expedientes.

2. Seguimiento a la calidad de las historias laborales suministradas a los afiliados.

a) Historias laborales que no incluyen las semanas cotizadas entre 1967-1994 (historia laboral tradicional)

Como consecuencia del seguimiento efectuado a la no inclusión en la historia laboral de las semanas cotizadas entre 1967-1994, durante el período objeto de este informe, se observó lo siguiente:

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

Dentro del seguimiento efectuado a estos casos, la Superintendencia Financiera le requirió a Colpensiones la remisión de un plan de trabajo que permita subsanar dicha inconsistencia.

En atención al requerimiento en mención, Colpensiones manifestó lo siguiente:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

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

“De la evaluación preliminar del impacto que tiene la implementación de esta mejora, se concluye que es necesario realizar desarrollos tecnológicos sobre la aplicación, pues no se trata simplemente de parámetros sino, que se requiere corregir desde el código de programación, por lo cual la labor no es posible llevarla a cabo en el corto plazo.

“Adicionalmente se identifica que pueden existir otros escenarios que conlleven a la misma situación final frente al cargue de semanas para el periodo tradicional, por lo que se toma la determinación de hacer un levantamiento de información detallado que nos permita minimizar mucho más la posibilidad de que estos eventos se repitan a futuro. A continuación se detalla en el cronograma previsto en el plan de trabajo.” (Subraya fuera de texto).

De igual forma, señaló que *“...dada la complejidad que encierra este proceso y la naturaleza del software, nuestro proveedor se encuentra realizando el análisis de impacto, el cual estima entregar para mediados del mes de agosto de 2014, momento en el cual podremos determinar un plan de acción adecuado.”*

Como quiera que a la fecha de remisión de la presente comunicación Colpensiones no ha remitido el citado plan, se le requirió el envío del mismo, el cual será objeto de seguimiento por parte de esta Superintendencia con el fin de que se incluya la totalidad de las semanas cotizadas en la historia laboral de los afiliados que presenten la citada inconsistencia y la de los demás escenarios que, como lo manifiesta Colpensiones, conllevan a la misma situación.

(ii) Afiliados a los que no se les incluye en la Historia laboral la totalidad de las semanas cotizadas durante el período 1967-1994 por no contar con una novedad de ingreso, cambio de salario o de retiro o por no marcarse bajo el estado “Cambio de Sistema” cuando estaban activos al 31 de diciembre de 1994.

Colpensiones, en respuesta a nuestra solicitud en cuanto al por qué no se puede verificar que todos los afiliados que registraban cotización en el ciclo 1994-12 tengan registrada la novedad cambio de sistema para poderles tener en cuenta las cotizaciones realizadas en el período 1967-1994, manifestó lo siguiente:

“(...) La novedad de “Cambio de Sistema” ..., es un estado que permite establecer si un afiliado estaba activo a la fecha 1994/12/31 para que los procedimientos que permiten calcular el total de semanas cotizadas (sp_liquidar) tomen como límite hasta la fecha de 1994/12/31, ha (sic) falta de novedad de retiro. Para lograr establecer tal estado, no hay otra alternativa que revisar en forma manual en los soportes físicos (microfichas, libros de pago) si cada afiliado, se encontraba cotizando con el patronal sin registrar novedad de retiro, esto es que haya cotizado todo el mes de diciembre de 1994, de ser

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

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

así se debe modificar el estado a "Activo" en las tablas de relación laboral para el afiliado con el respectivo patronal, por tal razón no es un proceso y por ende no es factible de realizarlo en forma masiva.

Adicionalmente, Colpensiones señaló lo siguiente:

"(...) Las inconsistencias en el periodo tradicional se ocasionan básicamente por dos situaciones:

"a) Tiempos faltantes en la historia laboral que se subsanan con la correlación de novedades que residen en la tabla "Novedad No Correlacionada" o con la inserción de tiempos en forma manual consultando los soportes físicos para tal efecto.

"b) La falta de novedades que permitan la totalización de semanas de un periodo determinado esto es falta novedad ingreso, de cambio de salario o de retiro, que para ser corregida no existe otra alternativa que la intervención manual pues para el caso en comento como se trata de una novedad de retiro faltante, de manera indefectible es necesario consultar los soportes físicos para determinar de manera exacta la fecha de salida del trabajados (sic) con el aportante o verificar si se encuentra activo a la fecha 1994/12/31 para dar continuidad y caso (sic) a la autoliquidación."

"Lo anterior, por cuanto en el periodo tradicional se presentaron varias novedades de retiro en forma retroactiva, y de no aplicar este procedimiento se podría estar incurriendo en un error que concedería semanas a personas que en algunos casos no las tendrían por haberlas retirado en forma retroactiva, por todo lo expuesto no es viable ejecutar procesos masivos sobre este tipo de inconsistencias."

Por lo anterior, se le requirió a Colpensiones indicar las causas que originan las novedades no correlacionadas en la historia laboral tradicional y la carencia de novedades de ingreso, cambio de salario o de retiro. En respuesta a dicha solicitud, señaló:

"La causas que originaron las novedades no correlacionadas en la historia laboral tradicional, se originaron al migrar la anterior Bases de Datos de ISS al modelo de datos SABASS, de tal forma que dichas novedades no cumplieron con las reglas de negocio establecidas para el cargue y correlación automática de novedades a la cédula de un afiliado, en observancia a que en el periodo de cotización anterior a enero de 1995 los afiliados se identificaban ante el ISS mediante número de afiliación, y no con el documento de identidad, como las novedades carecían del documento de identidad del afiliado esto no permitió una correlación confiable entre novedades y documentos de identidad.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

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

"(...) Las principales causas que originaron la falta de novedades obedecen a que existían centros de facturación diferente, uno para Valle del Cauca, otro para Antioquia y el más grande que operaba en Bogotá, este último le facturaba a las seccionales del país diferentes a las de Valle y Antioquia. Una vez se decide por parte del ISS la unificación de dichos centros de facturación, es decir, confluir en una sola base de datos la información administrada por cada centro de facturación, se generaron un gran número de inconsistencias pues cada centro de facturación utilizaba estructuras de información diferentes."

De la revisión a algunos reportes de historia laboral se advirtió la existencia de novedades automáticas de ingreso, cambio de salario o retiro que Colpensiones no las tiene en cuenta para totalizar las semanas cotizadas, se le requirió a indicar las razones por las cuales se generaron dichas novedades automáticas. Al respecto, Colpensiones manifestó lo siguiente:

"(...) La (sic) razones por las cuales se generaron en la historia laboral (67-94) novedades no reales, obedece a que en los procedimientos de liquidación de semanas cotizadas requieren de una estructura básica para el cálculo, esto es, de un ingreso y un retiro y en algunos casos de un cambio de salario entre el ingreso y el retiro, para un período determinado, por la falta de algunas de estas novedades el porcentaje de éxito para saber el total de semanas cotizadas era mínimo, por lo que el ISS determinó que para poder informar a sus afiliados, sobre un total aproximado de semanas era necesario suplir la falta de la novedad real por una novedad aproximada, generándose las novedades automáticas, las cuáles por su condición deben ser verificadas para establecer la fecha real de las mismas. Vale aclarar que las fechas más aproximadas son las de las novedades automáticas de ingreso sobre las cuáles se han realizado procesos masivos de corrección." (Subrayas fuera de texto)

Es importante anotar que esta Superintendencia se encuentra adelantando la verificación y análisis de lo informado por Colpensiones sobre cada una de las situaciones antes descritas, con el fin de confirmar si efectivamente la corrección de las inconsistencias advertidas en la historia laboral tradicional sólo pueden realizarse por demanda, es decir, a solicitud del afiliado y/o al momento de atender la decisión de prestaciones económicas o si, por el contrario, se debe instruir a Colpensiones para que adopte las medidas necesarias a fin de corregir las diferentes inconsistencias detectadas en la historia laboral tradicional (67 -94) con un procedimiento más expedito, que permita totalizar las semanas efectivamente cotizadas por los afiliados, con el fin de evitarle inconvenientes a los mismos y mitigar las cargas operativas a Colpensiones por tener que destinar recursos a la atención de las peticiones, quejas y reclamos sobre las citadas inconsistencias.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

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

Adicionalmente, este organismo de control y vigilancia viene realizando diferentes requerimientos a Colpensiones con el fin de establecer el número de afiliados que pueden estar afectados por las diferentes inconsistencias (falta de novedad de ingreso, retiro, cambio de salario y no marcación de cambio de sistema, entre otros) y que no permiten totalizar la historia laboral tradicional (67-94) con el propósito de dimensionar la problemática que presenta la historia laboral.

b) Cargue de la Historia Laboral de los afiliados trasladados de los fondos

Como resultado de las mesas de trabajo con Asofondos y Colpensiones, llevadas a cabo durante el período objeto del presente informe, este organismo de control y vigilancia requirió a Colpensiones diferentes planes de trabajo para solucionar los problemas en las historias laborales de los afiliados como consecuencia de los traslados entre regímenes, la depuración de multivinculados y la acreditación de los aportes de no vinculados. Los citados planes de trabajo están previstos para culminarse en las siguientes fechas:

TEMA	AVANCES	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PLAN
Acreditación de los aportes de afiliados trasladados de los fondos de pensiones a Colpensiones.	Transferencia de registros a SABASS recaudo, seguimiento de cargue e imputación de registros.	30 DE OCTUBRE DE 2014 (1)
Depuración de errores de la historia laboral de afiliados trasladados de los fondos de pensiones a Colpensiones	Validación del cargue de Historias Laborales para 1.506 casos identificados en las mesas de trabajo con Asofondos.	31 DE AGOSTO DE 2014
Acreditación de los aportes de afiliados no vinculados a las AFP, trasladados por éstas a Colpensiones.	Cargue de archivos de No Vinculados vigencia Colpensiones.	30 DE MARZO DE 2015 (2)

(1) Mediante comunicación del 21 de julio de 2014 se solicitó a Colpensiones ajustar el Plan de Trabajo para que no excediera el 30 de septiembre del mismo año para la incorporación en la historia laboral de las semanas cotizadas en las AFP de 247.218 afiliados trasladados, dado que el mismo culminaría el 15 de diciembre del año en curso, sin embargo Colpensiones informó que para culminar el cargue de esta información ha previsto el 30 de octubre de 2014, debido a las prioridades establecidas para la ejecución de los procesos diarios y propios de la entidad.

(2) Esta Superintendencia mediante comunicación del 18 de julio de 2014 solicitó a Colpensiones, entre otros, ajustar la fecha del cargue de historia laboral de afiliados no vinculados, de tal forma que no sobrepasara el 31 de octubre de 2014. No obstante, Colpensiones mediante comunicación del 1 de agosto de 2014 presentó las causas por las cuales no es posible ajustar el plan de trabajo a la fecha referida, causas que están siendo objeto de evaluación por parte de esta Superintendencia con el fin de determinar si es posible la culminación de este proceso antes del 30 de marzo de 2015.

La Superintendencia Financiera a través de procesos de inspección y las mesas de trabajo que se encuentra desarrollando entre Colpensiones y Asofondos, viene realizando seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas para lograr el cargue total de la información de historia laboral de los afiliados trasladados de los fondos a Colpensiones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 8

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

Es importante advertir que para atender las solicitudes de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones de aquellos afiliados que se trasladaron de un fondo de pensiones, en caso de no encontrarse registradas los aportes efectivamente realizados en los fondos, Colpensiones en conjunto con Asofondos estableció un procedimiento denominado "Solicitud por Contingencia" el cual consiste en remitir a la Gerencia de Operaciones de Colpensiones estos casos, con el propósito de priorizar la solicitud ante las AFP y/o el cargue de dicha información en la historia laboral de los afiliados que se encuentren en dicha situación.

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

Colpensiones a la fecha continúa presentando algunas deficiencias relacionadas con la calidad de los actos administrativos que resuelven peticiones, dado que la respuesta a algunas de ellas no tiene relación con lo requerido por el afiliado o pensionado. En efecto, la Superintendencia evidenció casos en los cuales algunos peticionarios solicitaron "devolución de aportes" y "reconocimiento de retroactivo" y Colpensiones en el acto administrativo les resuelve lo siguiente: "negar el reconocimiento y pago de la pensión de vejez" y "negar la reliquidación de una pensión de vejez" respectivamente.

Lo anterior obedece, entre otros, a que Colpensiones recibió del ISS en Liquidación algunos expedientes de prestaciones económicas sin la debida clasificación del tipo de petición solicitada por el afiliado, es así como algunas solicitudes relacionadas con devolución de aportes en salud y/o incrementos del porcentaje de pensión por personas a cargo fueron recibidos dentro de los expedientes de solicitud de prestaciones económicas. En razón a que el aplicativo liquidador de la Gerencia Nacional de Reconocimiento no cuenta con las plantillas que permitan generar actos administrativos por devolución de aportes en salud y/o incrementos del porcentaje de pensión por personas a cargo, los analistas de Colpensiones utilizan en la sustanciación y decisión de las mencionadas peticiones, formatos preestablecidos para la pensión de vejez, conllevando a que si el analista no es cuidadoso en la elaboración y lectura final del proyecto de resolución y no modifica la parte preestablecida en el encabezado y en el resuelve del acto administrativo arrojado por el liquidador automático, en la que se niega o acepta el reconocimiento de una pensión de vejez, termina resolviendo una prestación que no ha sido solicitada por el peticionario.

Así mismo, se pudo establecer que en Colpensiones no hay claridad sobre el procedimiento que debe seguir un pensionado para solicitar el pago del retroactivo cuando no le es liquidado en el momento en que le reconocen la pensión.

En efecto, se pudo evidenciar que un afiliado que solicitó el reconocimiento del retroactivo a través de un derecho de petición, Colpensiones le manifestó que "...le

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 9

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

agradecemos diligenciar los formularios de Prestaciones económicas y solicitar un nuevo estudio...". No obstante lo anterior, en atención a un requerimiento de esta Superintendencia, respecto a las razones por las cuales las solicitudes del pago de retroactivos debe tramitarse como un nuevo estudio, Colpensiones manifestó que "...el pago del retroactivo al no estar dentro de los subtramites de las prestaciones económicas, se incluye como nuevo estudio o por reliquidación de la pensión, y adicionalmente se sugiere al solicitante, allegue escrito donde manifieste que requiere de pago de retroactivo o mediante formato de PQRS". (Subraya fuera texto)

De igual forma, se pudo establecer que el aplicativo previsto por Colpensiones para emitir el acto administrativo que resuelve las solicitudes de pago de retroactivo no cuenta con plantillas específicas para decidir sobre este tipo de trámite, por lo que los analistas deben utilizar la plantilla establecida para decidir sobre solicitudes de reliquidación, conllevando a que si el analista no lee con detenimiento lo requerido por el pensionado, resulta generando actos administrativos mediante los cuales resuelve una solicitud de reliquidación o nuevo estudio y no la solicitud de pago de retroactivo, tal como se pudo evidenciar por parte de esta Superintendencia.

Aunado a las situaciones antes descritas, algunos de los funcionarios encargados de la revisión de los actos administrativos generados por los analistas, al parecer tampoco efectúan una revisión juiciosa a los mismos con el fin de garantizar la calidad de la sustanciación y decisión de las solicitudes, lo que conlleva a que las peticiones realizadas por los usuarios no sean atendidas, desconociendo en algunos casos sus derechos y obligándolos a recurrir nuevamente a efectuar una petición, generando a su vez cargas operativas innecesarias a Colpensiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Superintendencia requirió a Colpensiones informar las causas que originan que los analistas y revisores no detecten de manera oportuna cada una de las inconsistencias señaladas en los casos analizados. Al respecto, Colpensiones manifestó lo siguiente:

"(...) Las causas que originan que los analistas y revisores no detecten de manera oportuna cada las (sic) inconsistencias son las siguientes.

- ✓ *La falta de lectura del documento (proyecto de acto administrativo) resultante del proceso de sustanciación antes de enviarlo a firma de la Gerencia.*
- ✓ *Omisión de ajuste del encabezado y el resuelve del documento marco arrojado por el programa liquidador usado para adelantar el proceso de sustanciación, faltando así al deber de las reglas del ciudadano mínimo en la producción de un acto administrativo.*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 10

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

- ✓ *Omisión de las reglas de negocio establecidas por Colpensiones.*
- ✓ *Omisión en la lectura de las instrucciones dadas por la Gerencia mediante correos electrónicos y en circulares.*
- ✓ *Omisión en la consulta de los aplicativos (nómina, bonos pensionales, Ruaf, Historia Laboral etc.)*
- ✓ *Solicitudes realizadas por los afiliados de manera imprecisa*
- ✓ *Expedientes de más de mil folios en el Gestor documental."*

Si bien Colpensiones ha implementado herramientas tales como circulares internas, memorandos y correos electrónicos mediante las cuales ha establecido criterios jurídicos básicos para el reconocimiento de algunas prestaciones económicas y lineamientos para la sustanciación de las decisiones pensionales (componentes al momento de elaborar el acto administrativo, motivación y parte resolutive del mismo, aspectos comunes de revisión para todas las prestaciones y aspectos obligatorios según el tipo de prestación, entre otras), con miras a mejorar la calidad de los actos administrativos, las mismas no han sido suficientes, pues algunos funcionarios encargados de sustanciar, proyectar y revisar las resoluciones no cumplen a cabalidad las instrucciones o directrices establecidas en las circulares y/o capacitaciones realizadas a los funcionarios de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos de Colpensiones.

Como consecuencia de lo anterior, esta Superintendencia requirió a Colpensiones informar las medidas adoptadas para emitir actos administrativos con calidad, que aseguren atender de fondo lo solicitado por el afiliado o beneficiario, de conformidad con la normatividad aplicable, con el fin de evitar las situaciones descritas.

En atención al requerimiento formulado por este ente de control, la entidad informó lo siguiente:

"Las medidas adoptadas para mejorar la calidad de la decisión se ha implementado la funcionalidad de que exista un segundo revisor de acuerdo a unas características definidas al interior de Colpensiones para cada tipo de prestación, las cuales son:

- ✓ *Retroactivos superiores a 100 SMMLV*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 11

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

- ✓ *Mesadas Superiores a 8 SMMLV*
- ✓ *Pensiones Compartidas*
- ✓ *Reconocimientos Aleatorios (Un Caso por grupo de cada riesgo Vejez, invalidez y Muerte) el cual aleatoriamente por el sistema es enviado a un revisor diferente al que ya dio el aval para firma.*
- ✓ *Casos de sobrevivientes que tengan una diferencia superior a 4 años entre la fecha de disfrute y fecha de adquisición.*

"Por lo anterior a nivel de estadística y de manera informativa se han revisado 862 solicitudes por parte del grupo de Control de calidad que comprende Retroactivos superiores a 100 SMMLV, Mesadas Superiores a 8 SMMLV y Pensiones Compartidas y revisiones aleatorias de segundo revisor 506 casos.


"Adicionalmente, Colpensiones desde hace un mes está organizando un proceso de auditoría, tanto para los procesos de decisión manual como automática, el cual estará conformado por 5 abogados especialistas en el proceso de decisión, para que realicen auditoría en un porcentaje del 10% del lote enviado a decisión y 10 personas que van a manejar las (sic) casos de decisión manual, a fin de mejorar la calidad de los actos administrativos expedidos por esta administradora." (Subrayas fuera de texto).

Por lo anterior y teniendo en cuenta que Colpensiones ha adoptado medidas tendientes a mejorar la calidad de los actos administrativos, sin lograr los resultados deseados, esta Superintendencia requerirá a dicha entidad implementar mecanismos que permitan asegurar el entendimiento de los instructivos y capacitaciones suministrados a los funcionarios que intervienen en las diferentes etapas del proceso de reconocimiento de prestaciones, tales como evaluaciones sobre dichos instructivos y capacitaciones.

Cordialmente,



JUAN PABLO ARANGO ARANGO
Superintendente Financiero (E)

 Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL

RETIRADO POR: Diana C

Diana Concedo