


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000

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

	
Superintendencia Financiera de Colombia	
Radicación 2014082165-002-000	
Fecha: 22/08/2014 08:33 AM Sec. Dia: 179	
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER	Anexos: No Salida: 1
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION	Folios: 8
Aplica A: -	Encadenado: NO
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In	Solicitud:
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL	Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos:	25/08/2014

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

Honorable Magistrado:

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

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

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

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

“157. En especial, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá tomar en cuenta las fallas operacionales de Colpensiones, las observaciones realizadas en el presente trámite por la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

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

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

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

1. Traslado de expedientes del ISS en Liquidación a Colpensiones

En los dos últimos reportes de avance remitidos por el ISSL a este organismo de supervisión se observó que la Entidad no cumplió con las metas de entrega semanal de 96.562 unidades documentales, presentando un desfase de 70.775 en las dos semanas anteriores. Adicionalmente, las cifras acumuladas del proceso de entrega muestran que casi el 91% de los expedientes incluidos en nómina son devueltos por Colpensiones, debido a que no superan las pruebas de calidad, por deficiencia en el escaneo de las imágenes y conformación de los archivos, cuando las unidades documentales se deben fraccionar para que no supere el tamaño de tres megas por archivo.

Por otra parte, en la reunión efectuada con el ISSL en las instalaciones de la Superintendencia Financiera el 15 de septiembre del año en curso, se mencionó que el proveedor Thomas MTI tenía problemas relacionados con la alta rotación de personal, situación que está incidiendo en la calidad del proceso de escaneo y en cumplimiento de las metas semanales. En dicha reunión, el ISSL se comprometió a entregar el 18 de septiembre del presente año, el plan de choque para superar los desfases, sin embargo, no cumplió el compromiso adquirido.

Por lo anterior, esta Superintendencia requirió a Fiduciaria La Previsora el 19 de septiembre del año en curso, adoptar de forma inmediata las acciones necesarias para que el ISSL pueda superar los inconvenientes presentados y cumplir con las metas semanales fijadas para la entrega de expedientes a Colpensiones e informar a esta Superintendencia la estrategia adoptada.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 3

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

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

2.1 Teniendo en cuenta, que tal como se le manifestó en el informe rendido a la Honorable Corte Constitucional el 20 de agosto del presente año, en razón a que Colpensiones había adoptado medidas tendientes a mejorar la calidad de los actos administrativos sin lograr los resultados deseados, esta Superintendencia mediante comunicación del 21 de agosto del presente año, requirió lo siguiente:

"2.(...) iv) Teniendo en cuenta que Colpensiones ha adoptado medidas tendientes a mejorar la calidad de los actos administrativos, sin lograr los resultados deseados, se requiere que Colpensiones implemente 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."

En respuesta al citado requerimiento, Colpensiones señaló:

"Colpensiones, fundamenta la estrategia de calidad en las observaciones de la Corte Constitucional y de los organismos de vigilancia y control. En tal sentido según los lineamientos establecidos esta se encuentra enfocada en: (i) Mejorar la calidad en la gestión del acto administrativo (es decir, todas las acciones internas que Colpensiones ha desarrollado para garantizar la calidad durante la formación del acto administrativo), y (ii) la calidad del acto administrativo mismo como producto de dicha gestión (es decir, la calidad del acto administrativo que se le notifica al ciudadano y sus efectos).

"En lo que tiene que ver con la calidad del acto administrativo proferido (producto), se ha fijado como objetivo obtener actos administrativos ajustados a la normatividad, siendo su atributo que las decisiones emitidas cumplan con criterios establecidos de calidad. Así las cosas, el lineamiento estratégico se denomina calidad en el producto.

"Bajo este lineamiento se han desarrollado las Mesas Técnicas instauradas con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, en las cuales se han identificado las líneas de acción para mejorar la calidad en las decisiones de Colpensiones, especialmente las relacionadas con el acto administrativo como tal, las cuales consisten en:

"-Unificación de criterios jurídicos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

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

“La calidad de los actos administrativos se relaciona directamente con la motivación que justifica la decisión de la administración sobre una solicitud de reconocimiento pensional, y en este sentido la solución de peticiones pensionales debe realizarse con una motivación suficiente y bajo criterios jurídicos unificados. De modo que, una vez que la entidad ha adoptado un criterio jurídico éste debe ser efectivamente socializado con el personal responsable de la decisión pensional con el fin de que este criterio sea aplicado en la totalidad de las peticiones a resolver. De esta manera se mitiga el riesgo de generar inseguridad a los beneficiarios del RPM en la medida en que situaciones con identidad de hechos se solucionan bajo los mismos criterios jurídicos.”

“En este sentido, Colpensiones realizó la acción de unificación de criterios jurídicos con la generación de las Circulares Internas de Colpensiones, las cuales fueron socializadas a los analistas en las diferentes capacitaciones realizadas y que corresponde a los siguientes temas:

“(…)

“-Capacitaciones en sustanciación de actos administrativos

“El programa de capacitaciones consiste en formar a los analistas en la sustanciación de actos administrativos con criterios de calidad en cuanto a la forma y el fondo, a partir de una correcta interpretación de las normas, la jurisprudencia, las reglas para el reconocimiento de las prestaciones y una comunicación clara para el ciudadano. Todo ello con fundamento en las Circulares Internas como resultado de la unificación de criterios jurídicos.”

“Para fortalecer el proceso de formación de analistas y revisores, Colpensiones implemento un plan de aprendizaje en el cual consiste en:

- El plan de capacitaciones se encuentra dirigido en una primera etapa hacia los coordinadores y revisores de cada equipo de trabajo conforme las distribuciones asignadas al interior de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

-En una segunda etapa cada uno de los grupos conformados por revisores y coordinadores debe asociar otro grupo de analistas no mayor a 40, para efectos de organizar y capacitar los equipos asignados para su formación. Dichos equipos estarán liderados por los aludidos revisores con el apoyo de los Coordinadores y la Gerencia Nacional de Doctrina.

Los objetivos y resultados que se persiguen a través del nuevo procedimiento para la realización de las capacitaciones son los siguientes:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

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

-Sistema de capacitación por niveles el cual garantiza que los Coordinadores y Revisores quienes reciben la información a través de una primera etapa, la multipliquen, mediante una segunda etapa, a los analistas asignados a su equipo de trabajo.

-El nuevo mecanismo permite la retroalimentación directa con cada coordinador y revisor, lo cual genera a su vez un resultado de mayor eficiencia y calidad en la adopción de decisiones prestacionales.

-El sistema de capacitación por niveles permite crear un puente de comunicación directo entre la Gerencia Nacional de Doctrina y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, con el fin de dotar a los Coordinadores y Revisores de herramientas básicas y necesarias para encontrar soluciones jurídicas de manera ágil que permitan maximizar la efectividad en la decisión.

-Intervención conjunta entre la Gerencia Nacional de Doctrina y la Vicepresidencia de Talento Humano para llevar a cabo el programa de capacitaciones dirigida a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Implementación de un modelo de evaluación al comienzo de las sesiones de capacitación para saber el nivel de conocimiento y otro a la salida de la misma, para verificar que (sic) tanto se asimilaron los conocimientos impartidos. (Subrayas fuera de texto).

En el mismo requerimiento del 21 de agosto del presente año, este organismo de control y vigilancia solicitó a Colpensiones:

"1. (...)

"iii) Impartir las instrucciones para que exista uniformidad y claridad en la radicación y atención de las solicitudes de reconocimiento y pago de retroactivos. Tales instrucciones se deben socializar con los funcionarios que atienden en los puntos de atención al ciudadano y demás funcionarios que intervengan en el trámite de estas solicitudes. Así mismo, Colpensiones debe adoptar mecanismos de control que aseguren que tales directrices se cumplan."

En atención a lo solicitado, Colpensiones manifestó:

"Colpensiones, en virtud de la instrucción impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante correo electrónico del 04 de septiembre de 2014, socializó a las Gerencias Regionales la orden de unificar el procedimiento de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

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

radicación y atención de solicitudes de reconocimiento y pago de retroactivo con el procedimiento actual que existe de reliquidaciones, para que los Jefes de Puntos de Atención PAC comuniquen y efectúen el seguimiento de la instrucción a fin de asegurar su cumplimiento. (Se anexa correo electrónico).

“Adicionalmente, y teniendo en cuenta el plan de reentrenamiento que se realiza anualmente, el tema de Ley anti trámites y documentación requerida para las prestaciones económicas, se incluirá dentro de dicha inducción la que se llevará a cabo en el último trimestre del año 2014 por medio de talleres.

“Ahora bien, para que el afiliado encuentre y verifique los documentos requeridos para el trámite de solicitud de prestaciones económicas, en la página web, www.colpensiones.gov.co, se incluirá una lista de chequeo de los documentos requeridos para cada tipo de pensión, proporcionando mayor información antes de que el afiliado se dirija al PAC.” (Subrayas fuera de texto)

2.2 Esta Superintendencia realizó seguimiento a algunos casos relacionados con la decisión de pensión de vejez de afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, que para conservar el régimen de transición requieren de la posibilidad de realizar el aporte correspondiente a la diferencia entre lo ahorrado en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y el monto total del aporte correspondiente, si hubiere permanecido en el régimen de prima media.

La Superfinanciera observó que aún se presentan deficiencias en la calidad de algunos actos administrativos debido a omisiones de analistas y revisores en el cumplimiento de instrucciones impartidas por Colpensiones para decidir esta clase de prestación. En efecto, se evidenció que Colpensiones en el considerando del acto administrativo que decide la pensión de vejez, le señala al afiliado que ha efectuado el análisis para la conservación del régimen de transición y que acredita 15 años de servicio a la fecha de entrada en vigencia del Sistema General de Pensiones y no cumple con la rentabilidad, pero que cuenta con la posibilidad de pagar dentro de los dos meses siguientes el faltante con el fin de cumplir con la rentabilidad, y de esa forma estudiar la prestación a la luz del Régimen de Transición.

No obstante que Colpensiones cuenta con directrices impartidas a sus funcionarios (Circular 01 de 2012 y 08 de 2014 criterios y precisiones jurídicos básicos reconocimiento pensional) en el sentido de decidir en estos casos la prestación una vez vencido el plazo fijado de los dos meses para el pago del faltante por parte del peticionario, tal instrucción no se tiene en cuenta por algunos analistas y revisores de la entidad, dado que como en el caso evaluado proceden a indicar en los mismos considerandos de la resolución que el afiliado no conserva el régimen de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

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

transición y lleva a cabo el estudio de la prestación bajo los parámetros de la Ley 100 de 1993, modificada por la Ley 797 de 2003, negando en algunos casos la prestación y los derechos que le asisten a los afiliados de realizar el pago de la diferencia dentro del término señalado.

Dado lo anterior, esta Superintendencia el 12 de septiembre del presente año solicitó a Colpensiones: *“Informar las razones por las cuales se decidió la pensión de vejez sin que el afiliado tuviese la posibilidad de pagar dentro de los dos meses (octubre de 2014) el faltante, con el fin de cumplir la rentabilidad y de esa forma estudiar la prestación a la luz del régimen de transición”* y señalar el *“Procedimiento o política establecida para decidir prestaciones cuando el afiliado debe cancelar suma alguna por no cumplir la rentabilidad.”*

En atención al citado requerimiento, Colpensiones mediante comunicación del 16 de septiembre del presente año, manifestó:

“Al respecto le informo que una vez analizado el caso se observó que para efectos de estudiar la prestación a la luz de régimen de transición el afiliado debía cumplir con el requisito de la equivalencia de la rentabilidad, al no cumplir con el mencionado requisito, se generó el respectivo comprobante de pago referenciado el día 26 de agosto de 2014 (...).”

“(...)

“Procedimiento o política establecida para decidir prestaciones cuando el afiliado debe cancelar suma alguna por no cumplir la rentabilidad.”

“En primera Instancia en cuanto al procedimiento al expedir el acto administrativo se evidenció que se omitió las instrucciones dada al interior por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, en el sentido que si existe, trámite pendiente por parte de alguna de las demás Gerencias intervinientes en el proceso de decisión, que hacen parte de la estructura de Colpensiones, se deben reportar como trámite interno al área correspondiente, y esperar el término establecido por la ley que en el caso en particular fue de 2 meses, o en su defecto dejar en suspenso el trámite de la pensión, hasta tanto no se realizara el respectivo pago del cálculo de rentabilidad.” (Subrayas fuera de texto)

“En cuanto a las políticas establecidas es pertinente indicar que:

“Al inicio de labores de Colpensiones se establecieron reglas para el reconocimiento de las pensiones cuando presentaban traslado de fondo de conformidad con la Circular Interna 01 de 2012.

"(...)

"1.2.2. CONSERVACIÓN DEL RÉGIMEN DE TRANSICIÓN EN CASO DE TRASLADO AL RAIS.

"Los incisos 4 y 5 del artículo 36 de la Ley 100 de 1993 señalan que no se aplican los beneficios del régimen de transición para las personas que voluntariamente se acojan al régimen de ahorro individual con solidaridad o que habiendo escogido el régimen de ahorro individual con solidaridad decidan cambiarse al de prima media con prestación definida, excepto a quienes al 1 de abril de 1994 tenían 750 semanas cotizadas o 15 años de servicios prestados, quienes pueden trasladarse al régimen de Prima Media con Prestación Definida en cualquier tiempo y conservar el mencionado régimen, siempre y cuando."

"(...)

"b) Dicho ahorro no sea inferior al monto total del aporte legal correspondiente en caso que hubieren permanecido en el régimen de prima media con prestación definida. En caso que el afiliado incumpla con el requisito de la equivalencia del ahorro se debe ofrecer la posibilidad de que aporte, en un plazo razonable, el dinero correspondiente a la diferencia entre lo ahorrado en el régimen de ahorro individual y el monto total del aporte legal correspondiente en caso que hubieren permanecido en el régimen de prima media." Si vencido el término de dos meses, o a voluntad del asegurado, no se paga el faltante, la pensión deberá ser estudiada bajo los parámetros de la Ley 100 de 1993, modificada por la Ley 797 de 2003, sin perjuicio de que el interesado presente una nueva solicitud de pago." (Subrayas fuera de texto)

"(...)

Por lo anterior, este organismo de control y vigilancia solicitó a dicha entidad informar los mecanismos que implementará para asegurar el conocimiento y entendimiento de los instructivos y capacitaciones suministradas a los funcionarios que intervienen en las diferentes etapas del proceso de reconocimiento de pensiones de vejez de afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, que para conservar el régimen de transición, requieren de la posibilidad de realizar el aporte correspondiente a la diferencia entre lo ahorrado en el fondo y el monto total del aporte correspondiente, en caso que hubiere permanecido en el régimen de prima media.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 9

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

Adicionalmente se requirió un plan de trabajo para realizar el análisis de las solicitudes de prestaciones económicas negadas de aquellos afiliados trasladados del fondo y que regresaron nuevamente a Colpensiones, con el fin de determinar cuántos de ellos fueron negados sin que esa administradora otorgara la posibilidad a los afiliados de efectuar el pago de la diferencia dentro del plazo fijado de los dos meses.

3. Mesas de trabajo con Colpensiones y Asofondos

Dentro del desarrollo de las mesas de trabajo adelantadas en la Superintendencia Financiera con Asofondos y Colpensiones para efectos de solucionar deficiencias en las historias laborales, podemos mencionar los siguientes avances:

3.1 Cargue historia laboral de personas que se trasladaron en algún momento a fondos privados de pensiones y retornaron al ISS (hoy Colpensiones).

El 28 de mayo de 2014 esta Superintendencia, en respuesta al Auto 130, informó a la Honorable Corte Constitucional que Colpensiones no había cargado en las historias laborales los períodos cotizados en los fondos de pensiones de i) 290.573 afiliados, proceso que se estaba adelantando en Colpensiones, ii) 67.884 afiliados sobre los cuales las AFP no habían trasladado las historias laborales a Colpensiones y iii) el número de afiliados que resultara de los 5.786 archivos (99.066 afiliados) devueltos por Colpensiones a las AFP por errores detectados en el proceso de validación.

Del seguimiento efectuado en las mencionadas mesas de trabajo a los planes de acción presentados a esta Superintendencia para subsanar dichas inconsistencias, se observa lo siguiente:

- i) Al 17 de septiembre del año en curso, de los 290.573 afiliados cuyo proceso de cargue se estaba adelantando en Colpensiones, se ha logrado cargar los aportes mencionados en la historia laboral de 43.355 afiliados y depurar la historia laboral de 159.778, quedando pendiente de depurar y cargar los citados aportes en la historia laboral de 87.440 afiliados. De acuerdo con los planes de trabajo presentados ante la Superintendencia, esta labor se culminará el 15 de diciembre de 2014.
- ii) De las 67.884 historias laborales de afiliados pendientes de trasladar por las AFPs, al 14 de agosto del año en curso han trasladado 26.104. Dado que de acuerdo con los planes de trabajo presentados por las AFPs este proceso culminaría en marzo y mayo de 2015, la Superintendencia Financiera requirió a dichas administradoras ajustar los citados planes, de forma tal que la culminación de los mismos no exceda el 31 de diciembre de 2014.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 10

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

- iii) De las 99.066 historias laborales devueltas por Colpensiones a las AFPs por errores detectados en el proceso de validación, desde mayo del año en curso se está adelantando un plan de trabajo para el cargue de los respectivos aportes, cuya fecha de culminación se encuentra prevista para el 31 de octubre de 2014. No obstante, se está haciendo seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades del citado plan y a la fecha se vienen cumpliendo.

3.2 Cotizaciones de afiliados que no se han incluido en las historias laborales por carencia de registro de afiliación.

En el seguimiento a este tema en las mesas de trabajo se acordó que, respecto de los 354.761 afiliados que no tienen aportes en las AFPs y, por lo tanto, puede Colpensiones crear la afiliación en cabeza del empleador, este último informó que dichas afiliaciones se crearán en noviembre del presente año.

En cuanto a los 331.619 afiliados que tienen aportes en Colpensiones y en las AFPs, se acordó un plan de trabajo para aplicar las reglas de definición de multivinculados para establecer qué régimen es el que debe crear la afiliación en cabeza del empleador y regularizar las historias laborales de los afiliados. Si bien es cierto Colpensiones se encuentra en condiciones de adelantar este proceso de manera inmediata, dado que los fondos deben realizar ajustes a sus aplicaciones internas, solicitaron iniciar este proceso en el 2015 y culminarlo en mayo del mismo año.

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

Del seguimiento efectuado al modelo remitido a esta Superintendencia por parte de Colpensiones para la atención de las solicitudes de prestaciones económicas (solicitudes por primera vez, recursos, tutelas, reprocesos, apelaciones y sentencias) pendientes de decidir al 30 de junio de 2014 y las proyectadas a recibir entre julio y noviembre del presente año, se observó que para los meses de julio y agosto 2014 el porcentaje de cumplimiento fue del 90.4% y 59%, respectivamente.

Por lo anterior, esta Superintendencia le solicitó a Colpensiones informar las causas por las cuales no alcanzó el cumplimiento de las metas propuestas, así como la fecha en la cual tendría un modelo de atención de solicitudes que considere los parámetros determinados por la Honorable Corte Constitucional en el auto 259 de 2014, en razón a que el modelo preparado en junio fue elaborado bajo el supuesto de que continuarían hasta diciembre 31 de 2014 con la protección constitucional con la que contaban al 31 del mismo año.

Colpensiones en respuesta a nuestra solicitud, informó lo siguiente:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 11

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

"(...)

"En relación con el mes de julio el cumplimiento fue de más del 90%. Las proyecciones para este mes incluían terminar la represa del ISS y avanzar con el día a día de Colpensiones, bajo el supuesto que para la última (sic) semana se contaría con el nuevo auto de la Corte de proroga (sic) del estado de cosas inconstitucional, nuevas órdenes (sic) en atención a las prioridades de resolver, todo lo cual permitiría avanzar en este sentido.

"Sin embargo, la realidad fue diferente, habiendo cumplido la represa del ISS y de cara a la finalización de la protección constitucional, Colpensiones se vio avocada a atender y resolver acciones de tutela, incidentes de desacato y sanciones durante las últimas dos semanas del mes de julio.

"Las acciones de tutela, suponen un tiempo de producción diferente por cuanto analista y revisor deben no solamente atender y estudiar la solicitud pensional sino que además deben estudiar la acción de tutela con miras a establecer que solicita el Juez, las razones de hecho y de derecho de la tutela, asegurar que se ha respondido todo, etc.

"Por otra parte, dentro de las situaciones, que si bien, no podemos cuantificar porque son más de percepción, a partir de la Audiencia Pública de la Corte Constitucional llevada a cabo el día quince (15) de julio de 2014, como se diría en el Ejército, la moral de la tropa se ha visto afectada, las afirmaciones en torno a la comisión de delitos penales, por errores involuntarios o meros descuidos en el análisis de los expedientes ha supuesto que esas personas, como es natural, fortalezcan la atención y estudio de los expedientes y por ende, se afecten los tiempos de producción. Es bueno el resultado en términos del mejoramiento de la calidad, pero baja el volumen en términos de producción, siendo entendible dicho comportamiento.

"Ahora bien, en el mes de julio de 2014, se puso en producción una nueva versión del liquidador que modificó el modelo de revisión de los casos de estudio. Bajo este modelo, cuando el analista sustancia el proyecto de acto administrativo, este pasa a un repositorio de casos a revisar y es el sistema mismo el que asigna el caso a un revisor.

"Poner esta funcionalidad en producción es positivo en términos de prevención de corrupción por cuanto evita que los analistas puedan entregar al mismo revisor los casos que sustancian. Sin embargo, como cualquier modificación y aunque se tomaron las medidas preventivas, tiene un período de ajuste en el que se van acomodando las cargas y corrigiendo situaciones. Se observó que durante las primeras semanas posteriores a la puesta en producción de esa versión, los revisores disminuyeron el promedio de casos que revisaban.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 12

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

"Se fueron adoptando medidas tales como reasignación, cargar en la bandeja del revisor los casos que llegaban a la bolsa de revisión según cada línea de producción, con el fin de crear la obligación de un número mínimo de revisión de casos que permita mantener un nivel productivo en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

"Se analizó con mucho detenimiento que la solución sería también, la determinación de una meta diaria de producción para revisores. Se consideró que es inherente a esta meta el incentivo negativo de que para cumplir la meta, pasen casos a firma sin una adecuada y completa revisión, los devuelvan una y otra vez al analista sin una justificación válida. Sin meta, hacen los casos que consideren y no se requiera esfuerzo, etc.

"Todos estos factores han afectado la producción. Sin embargo, aunque se enfrentaron las dificultades de la operación antes expuestas, respecto de la proyección se alcanzó un 90.4% de cumplimiento, y técnicamente se considera razonable un margen de error del 10%.

"Para el caso del mes de agosto el cumplimiento fue del 59% frente a lo proyectado, y se han identificado las siguientes razones:

Días hábiles agosto	19
Promedio días no trabajados por analistas retirados	7

Caída en la producción por:	Cantidad analistas	Producción día a día	Producción faltante en agosto
Aumento radicación tutelas*	10	5,0	950
Conformación grupo piloto	50	5,0	4.750
Retiro analistas	26	5,0	910
Conformación grupo Auditoría	15	5,0	1.425
No operación del Automático			5.150
Percepción Audiencia Pública	589	1,2	13.429
Total			26.614

* La radicación diaria de tutelas aumentó de 266 a 305 entre los meses de julio y agosto, lo que implica asignar un nuevo analista para la atención de estos casos.

*"1. **Aumento Radicación de tutelas:** Como ya se sabe, durante el mes de agosto de 2014 no se contaba con protección frente a las acciones de tutela, desacatos y sanciones, por lo cual, aun con lo que se había proyectado en el modelo, la producción real se modificó hacia la atención de las tutelas.*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 13

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

"Las proyecciones preveían que se atenderían 4.686 acciones de tutela, sin embargo, se procesaron 6.306 tutelas, de las cuales 3.451 correspondieron a tutelas nuevas resueltas y las restantes corresponden a cumplimientos de sentencia y casos de lectura que requieren acciones adicionales.

"Es importante resaltar que para ese mes se esperaba la radicación de 4.047 tutelas nuevas y el valor real fue de 5.187. Esto llevó a un cambio en la proyección de radicación de tutelas incrementando de 266 a 305 diarios. El atender los casos a través de cumplimiento de una orden judicial implica para la empresa una mayor carga operativa, ya que se debe leer y analizar la tutela, se debe preparar y enviar documentos ya no solo al ciudadano sino al juez. Esto en términos concretos significa asignar 10 nuevos analistas para la atención de estos casos, lo que implica 950 casos menos solucionados en el mes.

"2. Conformación Grupo Piloto: *Se realizó un plan piloto de revisión de calidad de actos administrativos de tutela, con un grupo de decisión de 50 personas, las cuales dejaron de producir aproximadamente 4.750 casos en el mes. Con el fin de mejorar la calidad de los hechos superados reportados a los órganos judiciales y realizar una verificación completa de cada caso en concreto Colpensiones analizó y determinó casos en los cuales, el juez considera que no se ha atendido la solicitud del ciudadano, o lo ordenado por el juez, por tal razón, en 1.339 casos, el juez solicitó estudiar el caso o dar una aplicación diferente, razón por la cual estas personas debían expedir un nuevo acto administrativo que atendieran las ordenes (sic) judiciales.*

"3. Retiro de Analistas: *Con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de las decisiones, en línea con lo que han anotado los organismos de supervisión, vigilancia y control, se hizo un análisis donde cada coordinador validó con su grupo de revisores el resultado de los actos proyectados de los analistas, concluyendo algunos presentaban serias deficiencias y debían devolverles una y otra vez por presentar errores de hecho y de derecho.*

"El control de devoluciones se lleva a través de un formato establecido por el área de doctrina para los revisores de cada grupo, a fin de detectar cuantas veces se revisa un acto administrativo por cada revisor y cuantas veces se le devuelve al analista y así determinar la calidad del acto administrativo. Ahora bien con base en este procedimiento se identifican aspectos varios en cuanto a la forma de decisión de las prestaciones económicas e igualmente respecto la reincidencia de un tema determinado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 14

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

“Con base en lo anterior, se tomó la decisión de desvincular algunas personas en misión en el rol de analistas por razones de calidad y baja productividad en la línea de decisión manual.

“Así, al inicio del mes de julio se contaba con 682 analistas y terminado el mes de agosto este número era de 623. En solo agosto se retiraron 26 personas lo que incide en una pérdida en la producción de 910 casos.

“4. Conformación grupo de Auditoria: *Se crean dos grupos de auditoria:*

- a. Uno para automático conformado por 5 personas y*
- b. Otro para manual conformado por 10 personas.*

“Esto afecta la producción en aproximadamente 1.425 casos al no tener estas 15 personas en línea de decisión.

“5. No Operación del automático: *No se pudieron generar casos por el sistema automático lo que afectó la producción en 5.150 casos. Lo anterior, debido a que de conformidad con los pronunciamientos de los entes de Control respecto de los actos administrativos proferidos a través de esta herramienta, Colpensiones se encuentra revisando el procedimiento que se adelanta en el procesamiento de casos a través de la línea automática de decisión.*

“Por lo anterior, se creó un grupo de 5 personas que se encargan de seleccionar una muestra aleatoria de los casos a procesar por el liquidador automático, con el fin de determinar la correcta decisión de prestaciones económicas a través de esta herramienta. Es decir, adicional a las validaciones de información que se viene efectuando a los casos para determinar si son candidatos para ser procesados por la línea automática, se toma una muestra para revisar los actos administrativos que se generen en dichos casos y con ello verificar la consistencia de lo solicitado frente a lo decidido.

“Para poder efectuar el procedimiento adicional del cual se hace referencia, fue necesario que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, dispusiera de un ambiente pre-productivo, en el que las bases de datos y versiones de software, tales como Historia Laboral, Afiliación, Nómina y Reconocimiento, se encuentren debidamente actualizadas, tal y como sucede con el ambiente de producción de Colpensiones, para de esta forma contar con resultados homogéneos en ambos ambientes, y así tomar la decisión del procesamiento automático de los casos.

“Por lo tanto, se espera que con la implementación de este procedimiento, antes de finalizar el mes de septiembre, se reanude el procesamiento de prestaciones

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 15

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

económicas a través de la línea automática con mayor calidad en la respuesta a lo solicitado por el ciudadano.

“En segundo lugar, en lo referente a “las causas por las cuales a la fecha no ha efectuado las correspondientes actualizaciones al citado modelo, así como la fecha prevista para que el mismo considere los parámetros determinados por la Corte Constitucional”, la entidad al día de hoy ha recibido 2 Autos por parte de la Corte Constitucional en lo que tiene que ver con la ampliación de la protección constitucional, el Auto 259 del 21 de agosto de 2014 y el Auto “Ref. Expediente T-3287521 (AC) Decreto de pruebas dentro del marco de seguimiento a los Autos 110, 202 y 320 de 2013 y 259 de 2014” del 12 de septiembre de 2014. Lo anterior conlleva a que las acciones a tomar deben ser estudiadas por las distintas áreas de la entidad con el fin de establecer un plan de trabajo articulado que permita dar cumplimiento a las exigencias establecidas por la Honorable Corte. .

“Es claro que para cumplir con la parte resolutive del Auto 259 de 2014, no solo se necesita de un estudio legal, sino técnico y de adecuación de recursos. De las conclusiones que arrojen estas actividades se tomarán los insumos para poder realizar los ajustes al modelo, y la fecha estimada de finalización es el 29 de septiembre de 2014.”


Una vez recibamos el modelo de normalización debidamente ajustado a las nuevas condiciones, el mismo será objeto de evaluación y seguimiento por parte de la Superintendencia Financiera.

Por último, es importante anotar que la Superintendencia Financiera cuenta con una comisión que se encuentra adelantando una visita permanente en Colpensiones con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Honorable Corte Constitucional en el numeral décimo primero de la parte resolutive del Auto 259 de 2014.

Cordialmente,



GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero

 Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL

RETIRADO POR:

Alvarez P. Gomez