

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.**

**S** Superintendencia  
Financiera  
de Colombia  
Radicación 2014082165-012-000  
Fecha: 18/12/2014 04:17 PM Sec. Dia: 1146  
Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER Anexos: No Salida  
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION Folios: 7  
Aplica A: - Encadenado: NO  
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In Solicitud:  
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL Teléfono: 694 02 00  
Carro: Ent: Caja: Pos: 24/12/2014

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 Procuraduría General de la Nación y el Archivo General de la Nación, efectuar los***



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

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

---

*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 a Colpensiones entre el 21 de noviembre y el 20 de diciembre de 2014

### **1. Traslado de expedientes del ISS en Liquidación a Colpensiones.**

De acuerdo con lo informado en el comité de archivo el 28 de noviembre de 2014, el ISSL, al corte del 31 de diciembre de 2014, no culminará la entrega de expedientes y estima que le quedaría pendientes aproximadamente 386.000, para lo cual presentó el cronograma del nuevo plan con fecha estimada de culminación febrero de 2015, el cual informaría a la corte en el “informe No. 18” para su respectivo pronunciamiento.

Del seguimiento efectuado por esta Superintendencia a los avances en la entrega de expedientes del ISSL a Colpensiones, se observó que al corte del 6 de diciembre de 2014 se han efectuado 23 entregas, de las cuales las dos últimas se encuentran en proceso de verificación y certificación por parte de Colpensiones. Además, de acuerdo con las cifras del nuevo plan, las últimas cantidades entregadas a Colpensiones cumplen con las metas semanales esperadas, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Semana</b>	<b>Lote</b>	<b>Meta esperada</b>	<b>Cantidad entregada</b>	<b>Diferencia</b>
24 al 29 de noviembre	22	80,000	81,205	1,205
1 al 6 de diciembre	23	73,000	75,835	2,835
<b>Total</b>		<b>153.000</b>	<b>157.040</b>	<b>4.040</b>

Al seis de diciembre de 2014 Colpensiones, adicional a las anteriores entregas en proceso de validación, ha recibido 226.833 expedientes incluidos en nómina y 701.362 no incluidos en nómina, para un total de 1.085.235, quedando pendientes por recibir 646.045 expedientes incluidos en nómina.

## 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 las historias laborales.

Respecto a los planes de trabajo solicitados por esta Superintendencia a Colpensiones para la corrección de las inconsistencias relacionadas con la completitud de la historia laboral que inciden significativamente en la calidad de las decisiones, a continuación se presentan los avances:

a. Existencia para un mismo mes de novedades por licencia no remunerada y por retiro (período 1967-1994)

Al respecto, Colpensiones en comunicación del 24 de noviembre de 2014 presentó el plan de trabajo previsto para desarrollar el software que le permita la corrección automática de esta inconsistencia, el cual tiene como fecha de finalización el mes de marzo de 2015.

b. Afiliados que se encontraban activos al 31 de diciembre de 1994 y por no presentar novedad "cambio de sistema" definida por el entonces Instituto de Seguros Sociales, no se le tienen en cuenta en la historia laboral las semanas cotizadas durante el período 1967-1994

Sobre el particular, Colpensiones en oficio del del 24 de noviembre de 2014, reiteró las razones por las cuales debe ejecutar de manera manual las novedades "Cambio de Sistema", las cuales se presentan a continuación:

*"Sea lo primero señalar, que la novedad de Cambio de Sistema es un estado que permite establecer si un afiliado estaba activo al corte del 31 de diciembre de 1994, con lo cual se determina la continuidad por la transición presentada del sistema de facturación tradicional al nuevo sistema de Autoliquidación de Aportes, implementado con la ley 100 de 1993; el cual empezó a aplicarse en el ISS a partir de enero de 1995. En consecuencia, para aquellas historias laborales que no presentan la marcación de cambio de sistema, no se acreditan los ciclos cotizados con anterioridad al corte mencionado. (Subraya fuera de texto)*

*"Es de aclarar que para lograr establecer tal estado, no hay otra alternativa que revisar de forma manual en los soportes físicos (microfichas, libros de pago) si cada afiliado se encontraba activo y cotizando con su empleador, sin registrar una novedad de retiro; por lo tanto este no se puede ajustar de manera automática, marcando el estado de Cambio de Sistema, ya que para el ajuste de este tipo de inconsistencias la información requerida no se encuentra registrada sobre las bases de datos, y resulta indispensable consultar manualmente, como se ha venido haciendo." (Subraya fuera de texto)*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

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

---

Teniendo en cuenta que Colpensiones no suministró el plan de trabajo requerido, esta Superintendencia le reiteró la remisión del mismo, con el fin de que al momento de emitir una historia laboral, la misma cuente con las semanas cotizadas durante el período 1967-1994.

c. Falta de novedades de ingreso, de cambio de salario o de retiro que no permite incluir en la historia laboral la totalidad de las semanas cotizadas durante el período 1967-1994.

En cuanto a este tema, Colpensiones el 24 de noviembre del año en curso informó lo siguiente:

*“Sea lo primero señalar que estas novedades corresponden al resultado de procesos automáticos ejecutados por el antiguo ISS, hoy en L. Para esas novedades, llamadas automáticas, fueron introducidas en ese momento como reglas de validación que generan alertas, e indican que pueden contener algún tipo de error y son consideradas como sujetas de verificación. Estas novedades se encuentran marcadas en la aplicación que genera la historia laboral tradicional con un código de auditoría identificado con el número 1, el cual indica que se debe validar la novedad respectiva contra los soportes documentales físicos y registrarla de manera definitiva para que totalice las semanas en cada una de las historias laborales.*

*“(…)*

*“Teniendo en cuenta, que en ese tipo de inconsistencia no es posible hacer un desarrollo de manera automática, actualmente se está realizando por demanda.*

*“Cabe anotar que como quiera que estos ajustes necesariamente son manuales y que el recurso con que hoy cuenta en el área de corrección de historia laboral, se encuentran adelantando los planes de cumplimiento de metas, control de calidad, atención a procesos de corrección preventiva para los proceso de reconocimiento, atención de requerimientos judiciales, pgrs, y demás proceso (sic) donde se solicita la corrección de la historia laboral; la atención de este tipo de inconsistencias se continuará desarrollando a demanda hasta tanto, sea posible destinar recurso humano para el desarrollo de esta labor.” (Subraya fuera de texto)*

Teniendo en cuenta que Colpensiones no suministró el plan de trabajo requerido, esta Superintendencia le reiteró la remisión del mismo, con el fin de que al momento de emitir una historia laboral, la misma cuente con la totalidad de las semanas cotizadas durante el período 1967-1994.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

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

---

### d. Periodos cotizados en las AFPs de afiliados trasladados a Colpensiones

Al 30 de noviembre del año en curso se han trasladado de las AFPs a Colpensiones 1.525.760 afiliados, de los que se encuentran pendientes de entrega de historia laboral 25.276. A la misma fecha, 28.003 afiliados se encuentran en proceso de cargue de la historia laboral en Colpensiones. Esta Superintendencia seguirá haciendo seguimiento a este tema en las mesas de trabajo que se vienen adelantando con Asofondos y Colpensiones y en la visita que se está realizando actualmente.

### e. Afiliados Convalidados por Afiliación

Colpensiones entregó los resultados de la mesa de trabajo celebrada con Asofondos el 20 de noviembre de 2014 para establecer el proceso de regularización de 1.974.651 nuevos registros que cruzaron con Registraduría. Para el efecto, establecieron un cronograma de trabajo que se iniciará el 6 de enero de 2015 y culminará el 9 de febrero del mismo año con la inclusión en el procesamiento de la vinculación en Cabeza de Empleador que ya tiene establecido Colpensiones.

Esta Superintendencia realizará el seguimiento al desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma presentado e informará a la Honorable Corte sobre el resultado final cuando se culmine.

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

**3.1** En los informes rendidos a la Honorable Corte Constitucional en octubre y noviembre del presente año frente a la negación de pensión de vejez a afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, sin que se les otorgara la posibilidad de efectuar el pago de 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 para recuperar el régimen de transición, se informó que Colpensiones con ocasión del requerimiento de esta Superintendencia estableció 1.351 casos decididos desde el 12 de noviembre de 2012 al 10 de octubre de 2014, los cuales serían objeto de análisis a efectos de establecer el motivo de la negación y si era procedente o no el pago del cálculo actuarial para recuperar el régimen de transición y expedir el acto administrativo a que haya lugar.

Al corte del 30 de noviembre del presente año Colpensiones informó que "(...) de los 1351 casos objeto de estudio 47 casos tienen que ser reprocesados y a la fecha se encuentran con acto administrativo ya resueltos 12 casos, se pretende que para los

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

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

---

*meses de enero y febrero ya se encuentre culminado el proceso de los mismos.” (Se subraya)*

Esta Superintendencia continuará efectuando seguimiento al reproceso de los casos restantes.

**3.2** Tal como se indicó a esa Corporación en el informe correspondiente a noviembre de 2014, Colpensiones ha emitido algunos actos administrativos mediante los cuales resuelve recursos de reposición contra resoluciones que deciden la solicitud de pensión de servidores públicos que por no haber una novedad de retiro, no deberían estar incluidos en nómina de pensionados.

Teniendo la problemática mencionada, esta Superintendencia el 18 de noviembre de 2014 requirió a Colpensiones para que el 28 del mismo mes informara, entre otros, sobre los controles implementados para que no se vuelvan a presentar las situaciones descritas y las gestiones adelantadas para recuperar las mesadas canceladas sin que los afiliados tuvieran derecho a ellas.

No obstante lo anterior, el 27 de noviembre de 2014 la administradora solicitó prórroga hasta el 12 de diciembre del mismo año para atender el requerimiento referido en los siguientes términos:

*“(…) respetuosamente solicito su colaboración a efectos de que se prorrogue el plazo previsto para la entrega de la respuesta al requerimiento CVI032, para el día 12 de diciembre de 2014.*

*“La anterior solicitud obedece a que en la actualidad el equipo de trabajo para efectos de dar una respuesta a lo solicitado por la SFC se encuentra desarrollando unas actividades relacionadas con el requerimiento en mención, con el fin de dar respuesta, en los términos solicitados por la Comisión dichas actividades consisten en:*

*“1-De los cruces efectuados hasta el momento se evidenciaron más de 2 mil casos a los cuales hay que realizar revisión uno a uno de los valores girados de mas (sic) y los valores recuperados, teniendo como base que algunos de los valores recuperados se realizaron mediante la devolución de los valores por parte de los bancos y otra recuperación se está realizando por medio de descuentos a las prestaciones.*

*“2-Las fechas de retiro de la mayoría de registros están entre el ingreso de la prestación y la suspensión de la misma, por lo que los valores girados entre el ingreso y la suspensión no serían sujeto de recuperación o entrarían en el concepto de mayores valores girados. Por lo que el cálculo de estos se debe hacer de forma manual.*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

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

---

*“3- Existen prestaciones que tienen más de una novedad de suspensión por lo que hay que revisar los períodos en los que se realizaron las novedades y verificar si la fecha de retiro cambió o sigue igual.*

*“Así mismo, por cuanto la información es extensa y requiere de una análisis minucioso a efectos de que la respuesta sea clara y corresponda a lo solicitado por la Comisión, le pido su colaboración para impartir su aprobación a la prórroga (sic) solicitada.”*

Teniendo en cuenta que al 16 de diciembre del presente año Colpensiones no había suministrado la información requerida, esta Superintendencia el 18 del presente mes y año reiteró la solicitud en mención. Una vez la referida administradora allegue la información solicitada, procederemos al respectivo análisis y los resultados obtenidos se darán a conocer esa Corporación.

**3.3** La Superintendencia realizó verificación a algunas solicitudes de pensiones de sustitución (sobrevivencia por muerte del pensionado) decididas por Colpensiones, determinando que se siguen presentando deficiencias en la calidad de algunos actos administrativos debido a errores de los analistas y revisores en el proceso de decisión de esta clase de prestación. Es así como se pudo comprobar que no siempre se paga la mesada 14 a los beneficiarios de esta prestación, a pesar de que las pensiones que dieron origen a la sustitución (vejez o invalidez) incluían el pago de dicha mesada.

Dada la inconsistencia citada, esta Superintendencia en octubre y noviembre de 2014 solicitó a Colpensiones lo siguiente:

a. Informar las razones por las cuales no continuó pagando la mesada 14 (junio de cada año) a los beneficiarios de las pensiones de sobrevivencia por muerte del pensionado, a pesar de que las pensiones de vejez que originan dicha prestación fueron causadas antes de la entrada en vigencia del Acto Legislativo 01 de 2005.

Colpensiones mediante oficio del 27 de octubre de 2014, informó que *“1. a. (...) los casos enunciados corresponden a situaciones causadas por errores involuntarios en el proceso de decisión en cabeza del analista, como lo es primero validar la opción mesada 14 cuando se sustancia una pensión de sobrevivientes por fallo judicial, y segundo diligenciar correctamente la fecha de status (adquisición del derecho) en el liquidador.”* (Se subraya)

Además, Colpensiones en comunicación del 24 de noviembre de 2014 en respuesta a la solicitud de esta Superintendencia, relacionada con los correctivos que la administradora implementará para mitigar el riesgo ya mencionado, señaló lo siguiente:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 8

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

---

*"1. a. (...) Así las cosas, una vez el sistema liquidador calcula los valores para la sustitución pensional, el retroactivo al que haya lugar es girado, incluyendo los valores correspondientes a la mesada 14. Sin embargo, para que el giro de esta mesada continúe en los años siguientes, el área de nómina realiza una validación con fundamento en un campo denominado "Fecha de causación anterior", en el cual se captura el dato digitado por el analista en el liquidador, es decir, es en este momento en que, si el analista comete un error en la fecha de la causación anterior, el área de nómina no puede continuar girando dicha mesada, debido a que la fecha capturada no cumple las reglas del acto legislativo 01 de 2005, a pesar de que, el liquidador basándose en la fecha existente en la nómina de pensionados para la pensión de vejez y de invalidez, paga la mesada 14 en el retroactivo." (Subraya fuera de texto)*

*"Partiendo de lo anterior se puede concluir que los errores de los analistas no provocan un problema a la liquidación de la prestación económica, ya que el sistema liquidador siempre reconoce la mesada 14 a quien corresponde, independientemente de las fechas digitadas por el analista, sin embargo, esto no garantiza que después de reconocer la prestación, dicha mesada siga siendo girada a los beneficiarios en los años siguientes, ya que el área de nómina realiza una validación tomando como base la fecha de causación anterior digitada por el analista en el sistema liquidador, y en los casos en el que el analista equivocadamente digite la fecha mal, la nómina según las reglas ya establecidas deja de girar la mesada 14." (Subraya fuera de texto)*

*"(...)*

*"Teniendo en cuenta lo anterior, actualmente nos encontramos realizando un requerimiento Funcional al proveedor solicitando una mejora en el sistema liquidador, para que la información respecto de la "fecha de causación anterior", sea mostrada en el liquidador en la pantalla de datos básicos, evitando así que el analista tenga que digitar dicha fecha, mitigando así errores en la digitación y en la decisión de las prestaciones, garantizando de esta manera la continuidad del pago de la mesada 14 a los beneficiarios y disminuyendo el riesgo de cometer errores en la decisión de las prestaciones de sustitución por parte de los analistas." (Subraya fuera de texto)*

*"De igual manera, se solicitó la modificación del indicador (Que actualmente siempre aparece en pantalla como "NO"), para que se ajuste a la realidad de la liquidación, y de esta forma en los casos en los que proceda la liquidación de la mesada 14, dicho indicador se muestre en "SI".*

De acuerdo con lo señalado por Colpensiones en reunión celebrada el 9 de diciembre del año en curso, el requerimiento funcional será entregado por el proveedor el 29 de diciembre de 2014 y tiene previsto llevar a cabo las pruebas correspondientes a principios del mes de enero de 2015. Esta Superintendencia estará atenta al



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 9

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

---

cumplimiento del compromiso indicado por Colpensiones para dar solución definitiva a esta situación, lo cual será informado en su momento a la Honorable Corte Constitucional.

b. Indicar el número de pensiones de sobrevivencia por muerte del pensionado que están afectadas por este tipo de inconsistencia y el plan de trabajo previsto por Colpensiones para subsanarlos.

En comunicación del 24 de noviembre de 2014, en respuesta a la solicitud realizada por esta Superintendencia, la administradora señaló lo siguiente:

"(...)

*"Sea lo primero señalar que la base de datos suministrada en la 2014\_8515732 del 17 de octubre de 2014, relacionada con las pensiones de sobrevivencia por muerte del pensionado que no se le canceló la mesada 14 de junio, no corresponden 421 registros, ya que una vez depurados y verificados uno a uno los registros, se encontraron cédulas de los causante (sic) repetidas, quedando un total de 375 registros únicos de pensiones de sobrevivientes y sustituciones pensionales, las cuales tienen que ser analizadas uno a uno, con el fin de validar si es procedente el reconocimiento de la mesada 14 de conformidad con lo establecido en la ley y sus decretos reglamentarios." (Subraya fuera de texto)*

"(...)

*"Frente al plan de trabajo nos permitimos indicar que ya se realizó el análisis uno a uno de los 375 registros, de los cuales 336 corresponden a sustituciones pensionales que por error no se les reconoció la mesada 14 a la cual tenían derecho, por lo anterior se procederá a su nuevo estudio, de acuerdo con el modelo de reparto de evacuación de día a día y lo establecido por la Honorable Corte Constitucional, con el fin de emitir el acto administrativo a que allá (sic) lugar, entre el 1 de diciembre de 2014 y el 28 de febrero de 2015." (Subraya fuera de texto)*

Por lo anterior, este Organismo de Control y Vigilancia el 11 de diciembre de 2014 solicitó a Colpensiones presentar dentro de los primeros 5 días de enero, febrero y marzo de 2015 un informe de los casos solucionados con corte al último día de los meses de diciembre de 2014 a febrero de 2015.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 10

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

---

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

De acuerdo con la información suministrada por Colpensiones el 4 de noviembre de 2014 (presentación sobre los ajustes al modelo elaborado para colocar al día el atraso del régimen de prima media), la proyección de la producción manual prevista para noviembre ascendería a 49.722 solicitudes. No obstante lo anterior, la producción manual real alcanzada por Colpensiones para el referido mes ascendió 34.758, es decir, se presenta un déficit de 14.964 solicitudes.

Con ocasión de un requerimiento efectuado por esta Superintendencia, Colpensiones el 9 de diciembre del presente año manifestó las siguientes causas por las cuales no cumplió la meta proyectada:

*"A continuación, me permito dar respuesta a lo solicitado en los siguientes términos:*

*"Es preciso indicar que la producción manual proyectada por Colpensiones para el mes de noviembre fue de 49.722 y la producción real fue de 34.758, lo que nos da una diferencia de 14.964. Esta diferencia se explica por los siguientes factores:*

*"(...)*

*"1. El día 20 noviembre hubo indisponibilidad del sistema en toda la jornada, lo que afectó la producción en 2.617 casos.*

*"2. La producción diaria por analista de sentencias ha pasado de 4 a 2 casos, debido a la complejidad y lo extenso de los expedientes, lo que dificulta tiempos de atención de las solicitudes. Adicionalmente, al leer la sentencia, el analista encuentra que hacen falta documentos para decidir, por lo que no puede cerrar el caso y debe ser trabajado nuevamente cuando se tenga completa la documentación. Así mismo, los revisores no alcanzan el nivel de producción de otros grupos, teniendo en cuenta, que los cumplimientos de sentencia implican el giro de valores y retroactivos, de los cuales debe tenerse certeza para no incurrir en pagos dobles. Lo anterior afectó la producción en 3.940 casos.*

*"3. El reparto diario de tutelas en el mes de noviembre fluctuó entre 150 a 200 casos, de los cuales el 60% se van para lectura porque no tienen radicado de reconocimiento y sólo el 40% se reparte en bandejas. De ese 40% el 25% se reporta como hecho superado y el 15% se queda por falta de documentos y algunos trámites internos. Esto afectó la producción del mes en 1.214 casos*

*"4. Se vincularon a la entidad 80 personas a las cuales para su entrenamiento se asignaron 30 analistas antiguos que actuarán como "padrinos", dándoles soporte en el*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 11

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

---

*manejo del sistema y en la metodología de trabajo de la entidad. Lo anterior afecta la producción del personal antiguo en 2.275 casos y la producción de los nuevos según la curva de aprendizaje se dará en el mes de enero de 2015.*

*"5. Se creó un nuevo trámite interno llamado edición de tiempos en la historia laboral, con el fin de aumentar los controles al momento del reconocimiento. De esta manera se limitó la edición de los casos por parte de los analistas, lo anterior afectó la producción en 2.432 casos.*

*"6. Finalmente el modelo tiene un nivel de confiabilidad del 95% lo que significa que el error es del 5% (2.486 casos)."*

Debido al incumplimiento en la producción proyectada por Colpensiones en los diferentes escenarios, el plazo previsto para poner al día el Régimen de Prima Media se ve afectado, razón por la que esta Superintendencia el 15 de diciembre del presente año solicitó aclaración a la entidad sobre las causas de la indisponibilidad del sistema el 20 de noviembre, las medidas adoptadas para que no se vuelvan a presentar dichas situaciones y los efectos en las proyecciones presentadas por Colpensiones en los cinco escenarios debido a la diferencia de las 14.964 solicitudes dejadas de atender. Así mismo, se le requirió indicar si para el mes de noviembre de 2014 hubo producción por el proceso automático y a cuánto ascendió la misma.

Colpensiones en respuesta a la anterior solicitud, informó:

*"De acuerdo a su solicitud me permito informarle:*

*"1. Qué causó la indisponibilidad del sistema el 20 de noviembre, medidas adoptadas para que no se vuelvan a presentar y si dicha falla se reportaron al área de riesgo operativo.*

*"La causa de indisponibilidad de la plataforma tecnológica el día 20 de noviembre se originó en una fluctuación de energía menor a un segundo en la red eléctrica del proveedor Codensa que presta servicio en el sector donde está ubicado IBM Calle 100. Esto originó que los sistemas de aire acondicionado entraran en un estado de espera, requiriendo una operación manual de reinicio la cual fue ejecutada erróneamente por el operador de turno de IBM, causando que el sistema de aire acondicionado se apagara. Debido a esto, la plataforma tecnológica de servidores y almacenamiento se apagó por protección causando la indisponibilidad del servicio.*

*"Las medidas adoptadas, establecidas en un plan de mejoramiento exigido al contratista son:*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 12

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

---

- *Reforzar el sistema de alertamiento a causa de condiciones ambientales de la plataforma de Colpensiones.*
- *Instalación adicional al actual sistema, de dos alarmas audibles y visuales en el Command Center*
- *Establecer reunión con Codensa proveedor del suministro eléctrico, en busca de mejoras sobre el servicio y la calidad presente en los circuitos eléctricos.*
- *Se solicitó el estudio de la calidad de energía sobre los circuitos eléctricos que ofrecen servicio al Data Center, este estudio es realizado por Codensa sobre la frontera Comercial (Alimentación eléctrica a IBM).*
- *Validación por parte de Emerson, fabricante del sistema de aire acondicionado de cada uno de los componentes del sistema de refrigeración.*
- *Re-inducción por parte de Emerson al personal técnico en acciones de atención de emergencias y rutinas de inspección sobre los Aires Acondicionados.*
- *Revisar cada uno de los procedimientos establecidos para el personal 7 x 24 dentro del Data Center, validando la correcta operación, aplicación y funcionamiento de los mismos, buscando optimizar su ejecución.*
- *Pruebas de manejo de situaciones críticas a todo el personal 7 x 24 involucrado en la operación del Data Center.*
- *Cambios en la política de control permanente, con Inspección aleatoria de cumplimiento de las actividades y protocolos, sobre la infraestructura de los Data Center.*
- *Se duplica en recursos técnicos humanos la disponibilidad del personal en sitio 7 x 24 horas, siguiendo un estricto control y monitoreo de forma permanente.*
- *Reforzamiento en el plan de capacitación con actividades prácticas en sitio del personal técnico, dictado y certificado por proveedores de equipos críticos.*
- *Validar los protocolos de comunicación y escalamiento para los eventos de afectación a Clientes con servicios de Datacenter.*

En consideración a lo anterior, esta Superintendencia analizará lo argumentado por Colpensiones respecto de cada una de las medidas adoptadas para evitar eventos de riesgos como los sucedidos que afectaron la producción.

*"2. Si en el mes de noviembre hubo producción por el proceso automático y cuánto ascienden, dado que no lo indican.*

*"En el mes de noviembre se resolvieron un total de 4.466 decisiones por el automático."*

En las proyecciones suministradas por Colpensiones para noviembre de 2014 la producción a través del proceso automático ascenderían a 5.500 solicitudes, sin embargo la producción real fue de 4.466, es decir, se dejaron de atender 1.034 solicitudes.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 13

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

Dado lo anterior, en total las solicitudes atendidas en el mes de noviembre de 2014 son inferiores a las proyectadas en 15.998, lo que afecta las fechas de atención planteadas en cada uno de los escenarios presentados por Colpensiones.

*"3. Cómo afecta la diferencia de 14.964 dejados de atender en las proyecciones presentadas por Colpensiones en los cinco escenarios que varían en función de la contratación de nuevos analistas a partir de enero de 2015.*

*"En el siguiente cuadro se presenta el mes de finalización y el número de analistas proyectados presentados en los cinco escenarios iniciales y el efecto que tienen las 14.694 decisiones pendientes sobre las fechas previstas para poner al día el RPMPD. Adicionalmente se calcula cual sería el número de analistas que se requerirían para mantener la fecha programada inicialmente dado este aumento en las decisiones pendientes:*

Concepto	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5
Mes finalización	abr-15	may-15	jun-15	ago-15	oct-15
Analistas Adicionales Proyectados	200	150	100	50	0
Mes finalización 14.964 pendientes de noviembre	may-15	jun-15	jul-15	sep-15	dic-15
Analistas necesarios para mantener la fecha programada	61	41	23	22	21

Tal como se observa, la diferencia de 14.694 solicitudes manuales dejadas de atender en el mes de noviembre ocasiona que los tiempos proyectados por Colpensiones en los 5 escenarios para colocar al día el atraso del régimen de prima media se extenderá entre uno y dos meses, esto sin tener en cuenta las solicitudes dejadas de atender a través del proceso automático (1.034). Igualmente, se observa que para cumplir las fechas inicialmente establecidas Colpensiones debe contar con más analistas de los proyectados.

Cordialmente,



**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero de Colombia



Superintendencia  
Financiera de Colombia  
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO POR:

Nombre

Flora Aldama

Firma

\_\_\_\_\_