

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 2014082165-013-000
Fecha: 20/01/2015 03:18 PM Sec. Dia: 822

Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER Anexos: No Salida
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION Folios: 6
Aplica A: - Encadenado: NO
Resistente: 121000 Dirección de Ahorro In Solicitud:
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL Teléfono: 684 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 23/01/2015

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 del mismo año 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

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 diciembre de 2014 y el 20 de enero de 2015.

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

De acuerdo con los reportes periódicos entregados por el ISSL, al corte del 31 de diciembre de 2014, se le ha entregado a Colpensiones 1.502.544 expedientes (incluidos en nómina y no incluidos) quedando pendientes 228.736.

Del seguimiento efectuado por esta Superintendencia a los avances en la entrega de expedientes del ISSL a Colpensiones, se observó que la entidad está cumpliendo con las cifras planteadas en el cronograma relacionado con el nuevo plan de entrega de expedientes a Colpensiones, el cual culminará en febrero de 2015. Las cantidades entregas han superado significativamente las cifras establecidas para las metas semanales, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Semana	Lote	Meta esperada	Cantidad entregada	Diferencia
24 al 29 de noviembre	22	80.000	78.951	(1.049)
1 al 6 de diciembre	23	73.000	74.181	1.181
8 al 13 de diciembre	24	70.000	105.300	35.300
15 al 20 de diciembre	25	67.000	100.562	33.562
22 al 27 de diciembre **	26	65.000	106.528	41.258
29 al 31 de diciembre **	27	65.000	108.827	43.827
Total		420.000	574.349	154.079

** Pendiente de firmar actas de entrega por parte de las dos entidades.

Esta Superintendencia seguirá haciendo seguimiento al traslado de los citados expedientes.

2. Seguimiento a la calidad de 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, esta Superintendencia en el informe rendido a esa Corporación en diciembre de 2014, señaló que dado que Colpensiones no había suministrado los planes tendientes a regularizar las inconsistencias detectadas que impiden reflejar en las historias laborales de los afiliados el total de semanas efectivamente cotizadas a esa administradora (afiliados que se encontraban activos al 31 de diciembre de 1994 y no presentan novedad "cambio de sistema" y falta de novedades de ingreso, cambio de salario o de retiro), el 18 de diciembre de 2014 requirió a Colpensiones para que remitiera dichos planes el 13 de enero de 2015.

No obstante lo anterior, a la fecha del presente informe la referida administradora no había atendido el mencionado requerimiento, por lo que este organismo de control y vigilancia requirió las explicaciones correspondientes y reiteró la necesidad de que la entidad adopte las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento de manera oportuna a los requerimientos de esta Superintendencia, de acuerdo con lo establecido en el literal k), Artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

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

3.1 En los informes rendidos a la Honorable Corte Constitucional de noviembre y diciembre de 2014 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 que 47 casos debían ser reprocesados por la problemática antes mencionada.

Al corte del 31 de diciembre de 2014 Colpensiones señaló "(...) nos permitimos indicar que se han reprocesado 34 casos 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 subraya)

Como quiera que Colpensiones había manifestado que reprocesaría los citados casos entre enero y febrero de 2015, esta Superintendencia continuará efectuando seguimiento a este tema.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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 ha venido solicitando a Colpensiones, entre otros, 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 y a pesar de ampliar los plazos para el suministro de la información, la administradora al 16 de enero del presente año no había atendido el requerimiento de esta Superintendencia, por lo que en dicha fecha se solicitaron explicaciones en los siguientes términos:

"(...) En la misma comunicación, este organismo de control y vigilancia solicitó la atención inmediata al requerimiento CVI-032 del 14 de noviembre de 2014, relacionado con la inclusión en nómina de servidores públicos sin que hubieren demostrado el retiro del servicio, dado que el plazo inicialmente establecido por la Comisión de Inspección para dar respuesta fue prorrogado a solicitud de Colpensiones y sin embargo el mismo tampoco fue cumplido. No obstante lo anterior, a la fecha de la presente comunicación no se ha atendido el citado requerimiento.

"Por lo anterior, este organismo de control y vigilancia requiere a Colpensiones para que, además de atender de manera inmediata los referidos requerimientos, rinda las explicaciones de las causas por las cuales no atiende en los términos señalados por esta Superintendencia las solicitudes de información.

"Este Despacho reitera la necesidad de que su administración adopte las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento de manera oportuna a los requerimientos de este Organismo de Control y Vigilancia, de acuerdo con lo establecido en el literal k), Artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

"Por último y dado el continuo incumplimiento a los términos fijados por esta superintendencia para atender los requerimientos efectuados, con sujeción a lo señalado en el numeral 3 del artículo 74 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el presente oficio debe ser leído en la próxima sesión de Junta Directiva, a fin de que ese órgano colegiado se pronuncie expresamente sobre el tema, en constancia de lo cual se debe remitir copia autorizada del acta respectiva, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de dicha sesión."

Una vez Colpensiones presente la información solicitada se procederá a la respectiva evaluación y análisis y los resultados obtenidos se darán a conocer esa Corporación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.3 Tal como se le informó a esa Corporación en el informe de diciembre de 2014, esta Superintendencia revisó algunas solicitudes de pensiones de sustitución (sobrevivencia por muerte del pensionado) decididas por Colpensiones, determinando que se seguían 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, dado que se determinó 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.

En atención al requerimiento de esta Superintendencia Colpensiones informó que implementaría los correctivos para mitigar el riesgo de error presentado por analistas y revisores y que con el fin de garantizar que se continúe girando la mesada 14 a los beneficiarios en los años siguientes, realizaría un requerimiento funcional al proveedor solicitando una mejora en el sistema liquidador, el cual sería entregado por el proveedor el 29 de diciembre de 2014 y probado por Colpensiones a principios del mes de enero de 2015.

Del seguimiento realizado al cumplimiento de este compromiso, el 15 de enero del presente año esta Superintendencia solicitó informar si el proveedor hizo entrega de las mejoras en la fecha señalada así como los resultados de las pruebas llevadas a cabo a las mismas por Colpensiones o, en su defecto, señalar las razones por las cuales éstas no se han llevado a cabo y la fecha prevista para su ejecución.

Al respecto Colpensiones manifestó lo siguiente:

“En respuesta a la solicitud de información de la Superintendencia Financiera, se informa que con el fin de realizar las mejoras pertinentes frente al pago de la mesada 14 en las pensiones de sobreviviente, se creó con este fin el requerimiento funcional No.132 “Indicador de mesada 14 en pensiones por el riesgo muerte”, el cual tiene como objetivo que el indicador de mesada 14 en las pensiones de sobreviviente muestre siempre la realidad referente a quien le corresponde dicha mesada, toda vez que como se informó a la Superintendencia la funcionalidad del liquidador hace la operación de forma correcta, pero en la pantalla no se muestra de forma correcta; al mismo tiempo, se creó el requerimiento funcional No. 133 “Recuperación de datos del aplicativo de nómina”, que tiene como objetivo que el sistema recupere los datos de la pensión anterior de nómina para evitar así la digitación de estos campos por el analista y con ello evitar errores de transcripción.

“Estos requerimientos funcionales fueron incluidos en la versión 4.5 la cual fue entregada por el proveedor el día 29 de Diciembre del 2014.

“En cuanto a la etapa de pruebas de dicha versión, es menester informar que las mismas no se han iniciado a raíz de las múltiples pruebas que se han tenido que adelantar con la implementación de la Pensión Familiar (Versión 4.0), es decir, se ha requerido realizar pruebas robustas debido a que dicha prestación cambia el modelo de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

operación de los aplicativos de reconocimiento y nómina de pensionados, en razón a que debe observar conjuntamente a dos causantes para el estudio de una sola prestación económica, por lo tanto se ha hecho necesario:

- *Pruebas de las nuevas funcionalidades que se incluirán al software liquidador*
- *Pruebas de escritura en el software de la nómina de pensionados de los resultados del reconocimiento de una pensión familiar*
- *Pruebas sobre los procesos de cierre y apertura de la nómina para determinar el buen funcionamiento de esta y el impacto que pueda llegar a tener en las funcionalidades ya existentes.*

“Por lo anterior, se estima que se iniciará las correspondientes pruebas de la versión 4.5 el 2 de marzo del año en curso, debido a que una vez terminada la versión 4.0 (pensión familiar) se debe continuar con el plan de pruebas de las versiones 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4, aclarando que en la medida en que las pruebas vayan resultando exitosas se irá dando paso a la implementación de las versiones en la línea de producción.” (Subraya fuera de texto)

Esta Superintendencia realizará seguimiento al cumplimiento de las nuevas fechas establecidas por Colpensiones.

Adicionalmente, con base en el requerimiento de esta Superintendencia Colpensiones determinó 336 casos de sustituciones pensionales que por error no se les reconoció la mesada 14 a la cual tenían derecho e informó que procedería a realizar un nuevo estudio con el fin de emitir el acto administrativo a que hubiere lugar, entre el 1 de diciembre de 2014 y el 28 de febrero de 2015.

Al 31 de diciembre de 2014 Colpensiones informó que de los 336 reprocesos por mesada 14, ha expedido 135 resoluciones que han solucionado dicho inconveniente.

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

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), para el mes de diciembre de 2014 proyectó atender 55.975 solicitudes.

De acuerdo con información suministrada por Colpensiones el cumplimiento total de la meta para el mes de diciembre de 2014 fue del 81.4% (real:45.574/proyectado:55.975), es decir, se presentó un déficit de 10.401 solicitudes. Esta diferencia se resume de la siguiente manera:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- a. La proyección de la producción manual prevista para diciembre ascendía a 50.237 solicitudes, no obstante lo anterior la cifra real alcanzada por Colpensiones para el referido mes ascendió 29.029, es decir, se presenta un déficit de 21.208 solicitudes.
- b. La producción del sistema automático se proyectó en 5.738 casos y el valor real fue de 16.545 casos. El número de casos procesados en el mes de diciembre, se logró gracias a que Colpensiones contaba con un número de solicitudes pendientes de procesamiento debido a la suspensión del liquidador automático (16 de julio a 22 de septiembre de 2014), las cuales superaron las validaciones y adicionalmente, para el mes de diciembre, ya contaban con la historia laboral corregida.

A continuación se indican las razones informadas por Colpensiones, por las cuales se presentó la diferencia entre el valor proyectado y el real en la producción manual:

"(...)

"La producción manual proyectada para el mes de diciembre fue de 50.237 y la producción real fue de 29.029 lo que nos da una diferencia de 21.208. Esta diferencia se explica por los siguientes factores:

Factores	Cantidad Manual
Ausentismo diciembre	2.693
Proceso edición Historia	6.809
Laboral - Tiempos públicos	
Tutelas	1.963
<i>Gestión tutelas sin acto administrativo</i>	<i>763</i>
<i>Auditoría Tutelas</i>	<i>1.200</i>
Retiro Personal	2.833
Dificultad expedientes	674
Pensiones de Alto Riesgo	1.203
Convenios internacionales	1.489
Margen de error del modelo (5%)	2.799
Total	20.463.

"1. Ausentismo diciembre: Durante este mes, en razón a la época, se presentó un ausentismo importante de los analistas de reconocimiento, por motivos como vacaciones, incapacidades, permisos, licencias no remuneradas, licencias de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

maternidad entre otros, lo que al sumar las horas de ausentismo, da como resultado que se dejaron de producir 2.693 casos por este motivo.

"2. Retiro Personal: En el mes de diciembre la empresa de servicios temporales, finalizó la relación laboral de 17 analistas que durante los meses de octubre y noviembre de 2014 presentaron una meta diaria de producción inferior a la del resto del personal. Por otra parte, 17 personas más presentaron renuncia voluntaria o abandonaron el cargo. De estas personas 32 tuvieron impacto en la producción ya que 2 se retiraron finalizando el mes.

"3. Edición Historia Laboral: Otro factor fue la modificación del proceso de edición de la historia laboral teniendo en cuenta que en la historia laboral no se encuentran incluidos los tiempos públicos, ya que estos son aportados por el solicitante en los formatos CLEPB definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. En el mes de noviembre, con el fin de continuar adoptando acciones para dar cumplimiento a las ordenes de la H. Corte y asegurar un mejoramiento en la calidad de los actos administrativos e incrementar la productividad, se modificó el proceso y se creó un grupo conformado por 4 personas encargadas de editar e incluir los tiempos públicos, de acuerdo a los documentos que se encuentran en el expediente pensional y retirar así, esta función de los analistas. Para el mes de diciembre el número de trámites de reconocimiento a los cuales se necesitaba editar la historia laboral fue de 6.809.

"Lo anterior significa que bajo el modelo de aseguramiento de calidad (grupo de edición de historias laborales) el analista debe estudiar el expediente, trasladarlo para edición y luego retomarlo para su solución definitiva, aumentando la calidad del acto administrativo definitivo pero afectando la cantidad de producción final.

"El grupo encargado de editar la historia laboral tiene la capacidad de procesar 80 casos diarios, lo que significa que necesitarían aproximadamente 85 días para dar trámite al acumulado existente. Por lo anterior, debido a los efectos en la productividad, se tomó la decisión de modificar nuevamente el proceso, reasignar todos los casos entre los 550 analistas más antiguos, e implementar en su lugar, una auditoría aleatoria a 929 casos de edición de historia laboral por parte del grupo asignado para edición de las historias laborales; lo anterior afectó la producción en 6.809 casos.

"4. Tutelas: Para el caso de tutelas, ante la finalización de la protección constitucional, fue necesario asignar analistas de reconocimiento a las tareas necesarias para dar trámite a las acciones de tutela. Para algunos de estos trámites, su resultado no fue un acto administrativo ya que para su solución se requerían pruebas adicionales o fueron trasladadas a otras áreas, sin embargo, para llegar a dicha conclusión es necesario el estudio de la tutela y del expediente. Este hecho impacta la producción en 763 casos considerando que se requiere tiempo – abogado para el estudio de la tutela. Por otro lado, para efecto de calidad en los hechos superados generados del estudio de una solicitud de pensión que contaba con una tutela se asignaron 12 analistas, lo que afectó la producción en aproximadamente 1.200 casos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

"5. Dificultad expedientes: Con el fin dar respuesta a los trámites en los términos proyectados en el IP17 esto es, "del año 2014 solo se contaría con un universo de un mes de vencimiento, es decir, con las vencidas en diciembre de 2014", se siguió como estrategia asignar a los analistas únicamente los casos que cumplieran con estas condiciones. Sin embargo, las solicitudes de estos radicados presentan la característica de ser expedientes extensos y con un grado importante de complejidad, lo que afectó la productividad de los analistas y se dejaron de producir 674 casos.

"6. Pensiones de alto Riesgo: En relación con las pensiones de alto riesgo, Colpensiones ha evidenciado que en la información disponible no se encuentra demostrada la actividad, el tipo de vinculación o los aportes correspondientes. Para la decisión de estos casos, se requiere una gestión previa con los empleadores que permita aclarar la existencia de los requisitos para establecer si en efecto se trata de una actividad de alto riesgo y/o si se cuenta con los aportes correspondientes. En el evento en que estos casos se pasen a etapa de decisión sin haber realizado esta verificación, dichos casos serían objeto de negación por cuanto no cuentan con los requisitos para conceder las pensiones bajo el régimen de alto riesgo. Lo anterior afectó la producción en 1.203 caos.

"7. Convenios internacionales: Corresponde a casos en los cuales se debe dar aplicación a Convenios internacionales y para ello, se requiere que se surta un procedimiento previo entre las autoridades competentes y encargadas de la emisión de la información. La afectación en casos fue de 1.489 casos.

"8. Confiabilidad del modelo: El modelo tiene un nivel de confiabilidad del 95% lo que significa que el error es del 5% (2.799 casos).

"Finalmente, existen 745 casos que se encuentran en análisis para establecer cuál fue el motivo que llevó a que no fueran resueltos para poder alcanzar la meta planteada."

Adicionalmente y atención al requerimiento de esta Superintendencia Colpensiones informó el efecto del déficit en el modelo (14.964 en noviembre y 20.463 en diciembre de 2014), señalando lo siguiente:

"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 decisiones pendientes (14.694 del mes de noviembre y los 20.463 del mes de diciembre) 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:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DISMINUCIÓN NOVIEMBRE Y DICIEMBRE


	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 y 20.463 de diciembre	jun-15	jul-15	ago-15	oct-15	ene-16
Analistas necesarios para no correr la fecha	126	96	58	53	48

La diferencia de 35.427 solicitudes manuales dejadas de atender en los meses de noviembre y diciembre de 2014 conlleva a que los tiempos proyectados por Colpensiones se sigan incrementando en los 5 escenarios para colocar al día el atraso del régimen de prima media, extendiéndose los plazos entre 2 y 3 meses; además debe contar con un número superior de analistas inicialmente proyectados.

Del análisis adelantado a las causas que impidieron que Colpensiones lograra el cumplimiento de la meta proyectada para el mes de diciembre de 2014, se pudo establecer que varias de ellas se debieron tener en cuenta dentro del modelo que presentaron para poner al día el régimen de prima media (ausentismo de personal por vacaciones, licencias de maternidad, retiros de personal, edición de historia laboral y pensiones de alto riesgo, entre otros). Por lo anterior, esta Superintendencia requirió a Colpensiones para que rinda las explicaciones del por qué aduce como causas del incumplimiento dichas variables. Una vez se reciba la respectiva respuesta, ésta será objeto de evaluación y seguimiento.

Cordialmente, /


GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
 Superintendente Financiero de Colombia

 Superintendencia
 Financiera de Colombia
 Grupo de Correspondencia
 DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO POR:
 Nombre Alvaro Aldana
 Firma _____