

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

Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER  
Tipo Doc: 39-RESPUESTA FINAL E  
Aplica A: -  
Reitante: 121000 Dirección de Ahorro In  
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL  
Carro: Ent: Caja: Pos:

Fecha: 20/02/2015 04:14 PM  
Radicación 2014082165-015-000  
Sec. Dia: 888  
Anexos: No Salida  
Folios: 5  
Encadenado: NO  
Solicitud:  
Teléfono: 684 02 00  
26/02/2015

Referencia: 2014082165-000  
2 Correspondencia Superintendente  
39 Respuesta final  
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

*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 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 9 de febrero de 2015 le ha entregado a Colpensiones desde julio de 2014 un total de 1.709.784 expedientes (incluidos en nómina y no incluidos) de los inventariados para la entrega masiva, quedando pendientes por entregar 26.260.

En el comité técnico efectuado el 9 de febrero del presente año en el que participan Colpensiones, el ISSL y el Archivo General de la Nación se informó que la estrategia para la entrega del último lote de expedientes pendientes era el desplazamiento de funcionarios del ISSL a las instalaciones de Colpensiones con el fin de agilizar el proceso de corrección de las posibles inconsistencias que se presentaran en la información remitida y de esta forma culminar con el proceso de entrega de expedientes decididos.

En el seguimiento efectuado por ésta Superintendencia se observó que el ISSL efectuó la remisión a Colpensiones del último lote de expedientes el 13 de febrero del presente año, los cuales se encuentran en proceso de validación y posterior elaboración del acta de entrega que deben firmar las dos entidades.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir de manera resumida que el ISSL le ha entregado a Colpensiones desde el inicio de operación como entidad del régimen de prima media, 1'769.784 de 1'796044 expedientes inventariados a marzo de 2014, en donde los 26.260 pendientes fueron remitidos en el lote No 31, cumpliendo de esta manera con los tiempos y cifras establecidas en el cronograma entregado a esta Superintendencia.

# 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.**

En cuanto 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 tradicional (1967–1994), tal como se le informó en el numeral 4 de la comunicación remitida a la Honorable Corte Constitucional el pasado 6 de febrero con el número de radicación 2015008767-003, Colpensiones manifestó lo siguiente:

*“...en el momento la entidad cuenta con el recurso humano necesario para cumplir con las metas trazadas por la alta gerencia y la H. Corte Constitucional en la atención de los requerimientos dados por los ciudadanos en materia de reconocimiento pensional, tutelas, pqr’s, y solicitudes de corrección de historia laboral, por lo tanto no dispone de recurso humano adicional para adelantar procesos manuales masivos de corrección de novedades.*”

*“Por lo anterior, reiteramos que la entidad mantiene su voluntad de atender los diferentes requerimientos de información que la Superintendencia requiere para el desarrollo de su actividad, tal como se ha entregado a lo largo de los requerimientos acá relacionados. Sin embargo, dadas las condiciones actuales de información, la capacidad instalada con que se cuenta y la complejidad del proceso que se solicita, no es posible desarrollar planes de trabajo masivos que involucren actividades altamente manuales y comprometan los recursos humanos que se encuentran asignados a la atención de las necesidades de la entidad en pro del cumplimiento de las metas trazadas.”*

Teniendo en cuenta la anterior respuesta, esta Superintendencia solicitó a la administradora gestionar ante la Junta Directiva los recursos necesarios que le permitan mantener la historia laboral de sus afiliados debidamente depurada y actualizada.

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

**3.1** En cuanto a la regularización de las pensiones de vejez negadas 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, con ocasión de los requerimientos efectuados por esta Superintendencia, al corte del 31 de enero de 2015 Colpensiones manifestó: *“...nos permitimos informarle que de los 25 casos pendientes a 31 de diciembre de 2014 se han reprocesado 20 casos de pensión de vejez a afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones.”*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

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

---

*“Así mismo, es pertinente indicar que tres (3) casos se encuentran en estudio de seguridad por tratarse de cumplimiento de fallo judicial, uno (1) corresponde a pensión compartida, uno (1) pendiente de corrección de historia laboral.*

Esta Superintendencia continuará efectuando seguimiento al reproceso de los casos 5 pendientes.

**3.2** En el informe correspondiente a noviembre de 2014 se informó a esa Corte que Colpensiones ha expedido algunos actos administrativos mediante los cuales resuelve recursos de reposición contra resoluciones mediante las cuales se reconocieron pensiones a servidores públicos que por no haber una novedad de retiro, no deberían estar incluidos en nómina de pensionados.

La anterior situación obedeció, entre otros, a que la administradora no contaba con mecanismos de control adicionales que permitieran asegurar que los analistas y revisores reportaran en la base de datos prevista para el efecto, los actos administrativos mediante los cuales reconocían pensión de vejez de servidores públicos que no habían aportado el retiro del servicio, con el fin de remitir comunicaciones a los empleadores y a su vez suscribir el acta para suspender el ingreso a nómina de estos pensionados.

El 28 de enero de 2015 Colpensiones atendió un requerimiento realizado por esta Superintendencia el 18 de noviembre de 2014, señalando lo siguiente:

✓ A través de cruces de diferentes bases de datos realizados en marzo de 2014 se determinó la existencia de 10.105 casos de servidores públicos ingresados a la nómina de pensionados, de los cuales 4.457 no presentaban acto administrativo de retiro del servicio y por tanto no deberían estar registrados en la nómina de pensionados.

Los restantes 5.648 casos se encuentran activos en nómina dado que cuentan con el mencionado acto administrativo de retiro, según información suministrada por Colpensiones a esta Superintendencia en reunión celebrada el 17 de febrero del presente año, sin embargo esa administradora no ha realizado la respectiva validación de la fecha del retiro frente a la de ingreso a nómina de pensionados, para asegurar que las mesadas giradas a estos pensionados efectivamente procedían. Por lo anterior, esta Superintendencia solicitó a Colpensiones el respectivo Plan de Trabajo con el propósito de determinar si hay lugar al reintegro de recursos por este concepto.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

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

---

- ✓ El 28 de enero del año en curso Colpensiones informa que a noviembre de 2014 había solicitado a entidades pagadoras un total de \$32.288.395.667 que corresponden a 14.579 mesadas que no se debían pagar, valor que no incluye lo correspondiente a giros realizados a las EPS, Fosyga y terceros. De esta suma ha recuperado \$20.164.266.861 (10.245 mesadas); está pendiente la respuesta de las entidades financieras por valor de \$4.627.267.501 (1.636 mesadas) y los pagos efectuados a los pensionados ascienden a \$7.297.397.803 (2.579 mesadas).

Si bien Colpensiones actualizó la anterior información a noviembre de 2014 no allegó el Plan de Trabajo solicitado por este organismo de control y vigilancia el 14 del mismo mes y año, el cual está encaminado a que Colpensiones evalúe y depure estos datos y determine efectivamente los recursos que la administradora debe recuperar tanto de las entidades financieras, afiliados y demás entidades a las cuales les giró recursos que no correspondían (EPS, Fosyga y terceros).

Dado lo anterior, esta Superintendencia reiteró el envío del Plan de Trabajo el cual será objeto de seguimiento una vez la entidad lo presente.

- ✓ Colpensiones informó que existen 839 registros de recursos de reposición radicados ante dicha entidad, cuyo valor asciende a \$4.302.146.263, de los cuales han recuperado \$2.750.397.861, quedando pendiente la suma de \$1.551.748.402, recursos que deben a surtir el respectivo proceso de conciliación entre las Gerencias Nacional de Nómina, Reconocimiento, Tesorería y las entidades financieras, sin embargo Colpensiones no atendió lo solicitado por este ente de control y vigilancia en el sentido de señalar el medio o mecanismo utilizados para realizar el cobro de mesadas a los afiliados que aún no se les ha resuelto el recurso de reposición o no hubieren interpuesto el mismo.

Dado lo anterior, esta Superintendencia reiteró el suministro de la mencionada información, así como el Plan de Trabajo previsto por Colpensiones para adelantar la mencionada conciliación de los valores recuperados y lo que se encuentra pendiente.

**3.3** En el informe de enero de 2015 se informó que con base en la verificación a algunas solicitudes de pensiones de sustitución (sobrevivencia por muerte del pensionado) decididas por Colpensiones, se determinó 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 estableció 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.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

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

---

Con ocasión del 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. Al respecto, el 5 de febrero del presente año la administradora indicó los avances al 31 de enero de 2015 así: *“... de los 336 casos reportados se evidenció que el archivo contaba con 177 cédulas repetidas, quedando para análisis y modificación 159 casos, de los cuales, a la fecha se han expedido 139 resoluciones que han solucionado dicho inconveniente, quedando un saldo de 20 casos los cuales serán reprocesados para el próximo informe.”*

La Superintendencia Financiera realizó verificaciones sobre algunas de las pensiones reprocesadas, observando que Colpensiones corrigió el error y mediante un nuevo acto administrativo les está reconociendo la mesada 14 a los beneficiarios.

Esta Superintendencia continuará realizando seguimiento al reproceso de los 20 casos restantes.

Adicionalmente y en consideración a que las pruebas a las mejoras realizadas al aplicativo denominado liquidador que subsanan esta inconsistencia se realizarán a partir de marzo de 2015, y la fecha de entrada en producción se estima para el 30 del referido mes, esta Superintendencia requirió a Colpensiones el 20 de enero del presente año la base de datos con información de las decisiones de este tipo de prestaciones entre octubre y diciembre de 2014, lo anterior con el fin de verificar con una muestra que los analistas y revisores no continuaran emitiendo actos administrativos sin considerar la mesada 14 cuando a ello hubiere lugar.

Como resultado de la verificación mencionada, este organismo de control y vigilancia observó que la fecha de status capturada para la decisión de las pensiones de sustitución corresponde a la fecha de status de la pensión que dio origen a la misma y determina el reconocimiento o no de la mesada 14, no obstante, únicamente hasta que se implemente la mejora al aplicativo y se realice un nuevo pago de esta mesada (junio de 2015) se podrá confirmar la solución definitiva del error.

**3.4** De la revisión adelantada a algunas solicitudes de pensiones de vejez, la Comisión de Inspección de esta Superintendencia pudo evidenciar que siguen presentándose algunos inconvenientes en la calidad de los actos administrativos, si se tiene en cuenta que Colpensiones exigió cálculo de rentabilidad a afiliados que no requería del mismo, toda vez que los trabajadores cumplían con los requisitos previstos en la Ley 100 de 1993 para conservar el régimen de transición, dado que el traslado al régimen de ahorro individual fue anulado según reporte de afiliación de Colpensiones.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

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

---

La anterior situación obedeció, entre otras, al estudio jurídico realizado en su momento por el analista y revisor de la Gerencia Nacional de Reconocimiento en donde se omitió la validación de la información registrada en afiliación y la inobservancia al estudio del expediente de manera integral al momento de resolver el recurso de reposición interpuesto por los peticionarios, tal como lo manifestó la entidad en atención a los requerimientos de esta Superintendencia a través de las comunicaciones 2014\_9026957 y 2014\_10302871 del 18 de noviembre de 2014 y 19 de enero de 2015, respectivamente. En esta última comunicación manifiesta que implementó los siguientes controles:

*“Los Controles previstos por Colpensiones son los siguientes:*

*Autocontrol por el analista.*

*Capacitación de la Circular 8 de 2014 por parte de la Gerencia Nacional de Doctrina.*

*Aval por parte del revisor.*

*Solicitud de trámite interno al área de afiliaciones.*

*Solicitud de trámite interno al área de Aportes y Recaudos.”*

#### **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 enero de 2015 proyecto atender 60.758 solicitudes.

Con base en la información suministrada por Colpensiones se observa que el cumplimiento total de la meta para el mes de enero de 2015 fue del 60.82% (real: 36.956/proyectado: 60.758), es decir, se presentó un déficit de 23.802 solicitudes. De acuerdo con lo manifestado por Colpensiones, la citada diferencia se debió a lo siguiente:

*“La producción manual proyectada para el mes de enero de 2015 fue de 55.020 y la producción real fue de 33.356 lo que nos da una diferencia de 21.664. Esta diferencia se explica por los siguientes factores:*

<b>Factores*</b>	<b>Cantidad de casos que se dejan de atender</b>
Disminución de la productividad de los analistas	10.250
Ausentismo	2.453
Tutelas	3.444
Dificultad expedientes	2.766
Margen de error del modelo (5%)	2.751
	<b>21.664</b>

\* Estos factores superan los valores estimados en el modelo

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 8

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

---

**“Disminución de la productividad de los analistas:** Para el mes de enero del año en curso, en las 2 primeras semanas hubo una caída importante en la productividad de los analistas, por lo que se debieron tomar una serie de medidas que permitieron disminuir la brecha entre la productividad observada y la proyectada. Sin embargo este factor afectó la producción en 10.250 casos.

**“ Ausentismo:** Durante este mes se presentó un ausentismo importante que superó el proyectado en el modelo, por motivos como incapacidades, permisos, licencias no remuneradas, licencias de maternidad, entre otros, lo que al sumar las horas de ausentismo, da como resultado que se dejarán de producir 2.453 casos por este motivo.

**“ Tutelas:** Para el caso de tutelas, ante la finalización de la protección constitucional y la reapertura en el mes de enero de 2015 de los despachos judiciales, se generaron una serie de tareas adicionales en Colpensiones necesarias para dar trámite y garantizar la calidad de los hechos superados generados del estudio de una solicitud de pensión que contaba con una tutela en sus diferentes instancias (Desacato, sanción o arresto) por lo que evidenció la necesidad de direccionar la capacidad de 40 analistas, lo que afectó la producción en 3.444 casos.

**“Es importante resaltar que este hecho afectó también a los grupos encargados de atender los fallos ordinarios, ya que muchas de las tutelas tenían como fin dar cumplimiento a las órdenes impuestas por los jueces en dichas providencias. Lo anterior significa que el analista debe dedicar más tiempo y atención, ya que no solo debe dar cumplimiento al fallo, sino que debe darse el hecho superado de la tutela.**

**“Dificultad expedientes:** Se siguen presentando una serie de casos con circunstancias especiales en cuanto a su complejidad y densidad documental. Debido a sus características estos casos salen del promedio de tiempo normalmente requerido, situación que de la misma manera incide en la capacidad de producción de los grupos internos de trabajo. Esto afectó la producción del mes en 2.766 casos.

**“Confiabilidad del modelo:** El modelo tiene un nivel de confiabilidad del 95% lo que significa que el error es del 5% (2.751 casos).”

Respecto al déficit presentado en la producción automática Colpensiones informó:

**“Como es de conocimiento de la Superintendencia Financiera, desde el mes de octubre de 2014, Colpensiones en aras de fortalecer las políticas de calidad adquiridas con la H. Corte Constitucional y los demás Órganos de Control, implementó una revisión previa al procesamiento de la producción automática. En este sentido, el procedimiento quedó establecido de la siguiente manera:**



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 9

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

---

- *La Vicepresidencia Planeación de Riesgos de Colpensiones determina y selecciona una muestra del lote de casos procesables a través de la línea automática.*
- *Estos casos son procesados en un ambiente pre-productivo y el resultado de la muestra es revisado por un Grupo destinado para tal fin por la Gerencia Nacional de Reconocimiento.*
- *Este Grupo analiza y verifica la viabilidad de la información, y remite el respectivo informe con los resultados de la prueba.*
- *Si dicha información supera con éxito el 95% de los casos, la misma se procesa en ambiente de producción.*

*“En este sentido, es importante resaltar que este ambiente pre-productivo es estático, es decir, sólo se actualiza cuando hayan novedades de alto impacto que influyan en el procesamiento de decisiones a través del liquidador automático. Sin embargo, para el cambio de vigencia 2014/2015, se debe realizar una actualización general, tanto en los ambientes de pruebas como de producción, correspondiente al IPC aplicable para el año 2015.*

*“Por lo anterior, fue necesario solicitar a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología la actualización del ambiente pre-productivo, con el fin de que las bases de datos de Historia Laboral, Nómina y Pensiones fuera idéntica a la de producción - incluida la actualización del IPC que ya se encontraba vigente -. Dicho proceso, debido a su complejidad requirió más de tres semanas y conllevó a que se presentará la diferencia entre los 3.600 casos procesados contra los 5.738 proyectados.*

*“Específicamente estos 3.600 casos surtieron las siguientes etapas:*

- *El día 8 de enero de 2015 en horas de la mañana se procesaron en el ambiente pre-productivo, previo a conocerse el IPC.*
- *El día 14 de enero de 2015 se presentaron los resultados de la muestra y aprobó con éxito la misma.*
- *El día 19 de enero de 2015 se aprobó el procesamiento de los casos en el ambiente productivo.”*

Es importante indicar que Colpensiones el 5 de febrero de 2015, realizó a la Superintendencia Financiera una presentación sobre el nuevo modelo de producción que sirvió de soporte a la solicitud realizada el 28 de enero del mismo año por la referida administradora a esa Corporación, en la que Colpensiones manifestó que en esta oportunidad consideró las variables que han conllevado al incumplimiento de las metas proyectadas en los dos modelos anteriores, tales como, las dificultades que ha encontrado para la contratación de personal capacitado para atender el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas, el ausentismo del personal por diversas circunstancias, potenciales fallas en los sistemas y ajustes a los procesos.

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Hoja No. 10


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

---

Sobre el nuevo modelo esta Superintendencia emitió concepto a través de la comunicación radicada bajo el número 2015008767-003 del 6 de febrero del presente año remitida a esa Corporación.

Cordialmente,

  
**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero de Colombia

 Superintendencia  
Financiera de Colombia  
Grupo Correspondencia

**DOCUMENTO ORIGINAL**

RETIRADO POR: \_\_\_\_\_

