REPÚBLICA DE COLOMBIA

CORTE CONSTITUCIONAL
-Sala Novena de Revisión-

AUTO 259 de 2014

Ref. Expediente T-3287521 (AC). Por medio del cual se resuelve la solicitud de prórroga de la suspensión de sanciones por desacato a tutelas dispuesta en el Auto 320 de 2013 y se hace seguimiento al cumplimiento de las órdenes dictadas frente a Colpensiones en el proceso de la referencia.

Magistrado Ponente:
Luis Ernesto Vargas Silva

Bogotá, D.C., veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014)

La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por la magistrada María Victoria Calle Correa, y los magistrados Mauricio González Cuervo y Luis Ernesto Vargas Silva, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido el siguiente,

AUTO

I. ANTECEDENTES

1. En escrito radicado el 02 de julio de 2014 el Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones (en adelante Colpensiones) solicita *"protección constitucional frente a las acciones de tutela, desacatos y sanciones sobre solicitudes radicadas ante Colpensiones, hasta el 31 de diciembre de 2014 y las tutelas sobre las cuales se demuestre que no tiene la información necesaria para tomar una decisión de fondo"*.

2. Por medio de auto del 18 de julio de 2014 la Sala Novena de Revisión inadmitió la petición especial de Colpensiones por no reunir los presupuestos de admisibilidad formal plasmados en el Auto 320 de 2013 y le concedió un término de tres días para subsanarla. En oficio del 24 de julio de 2014 el Presidente de la entidad subsanó la petición integrando los elementos

necesarios para evaluar el cumplimiento de las órdenes dictadas en este proceso.

3. En los Autos 320 de 2013 y 090 de 2014 la Corte señaló que para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la jurisprudencia constitucional para la prórroga de esta modalidad de intervención judicial resulta indispensable establecer el grado de cumplimiento de las órdenes dictadas en el proceso, pues dicho seguimiento revela el nivel de compromiso y diligencia de las entidades accionadas en el propósito de superación del estado de cosas inconstitucionales, así como la idoneidad y eficacia del instrumento de intervención constitucional de excepción, con miras a disponer su continuidad, modificación o revocatoria (A320/13, f.j. 125 y 126 y; A090/14, f.j. 59 y 60).

4. Bajo tal óptica, a continuación la Sala realizará seguimiento al cumplimiento de las órdenes de protección dictadas en el proceso de la referencia en relación con Colpensiones. Luego resolverá la solicitud de suspensión de sanciones por desacato a tutelas proferidas en contra de la nueva administradora del régimen de prima media presentada el 02 de julio de 2014. Finalmente, evaluará la manera de proceder frente a los incumplimientos que se llegaren a verificar en la providencia, y de ser el caso adoptará las medidas de acatamiento que resulten pertinentes.

II. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DICTADAS EN EL AUTO 320 DE 2013.

5. La Corte Constitucional ha dictado múltiples órdenes a Colpensiones en el presente trámite. Todas estas obligaciones se encuentran íntimamente relacionadas entre sí en tanto comparten unidad de propósito: proteger los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad. Empero, con el objeto de facilitar el seguimiento de su grado de cumplimiento, la Sala individualizará varias de ellas mientras que otras se analizarán en cada uno de los segmentos atendiendo a su transversalidad.

6. Igualmente, es necesario precisar que los Autos 320 de 2013 y 090 de 2014 puntualizaron (i) que la carga de la prueba en relación con el efectivo acatamiento de las órdenes constitucionales recaía sobre las entidades accionadas, por lo que les correspondía exponer de forma clara, precisa y suficiente los esfuerzos y resultados obtenidos; (ii) que las obligaciones sobre las que no obrara información de cumplimiento, o esta fuera imprecisa o genérica, se tendrían como no satisfechas y; (iii) que los informes presentados a la Corporación se entenderían rendidos bajo la gravedad de juramento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de presentar informes periódicos de calidad.

7. En el seguimiento efectuado en el Auto 320 de 2013 la Sala Novena de Revisión declaró cumplida esta obligación para el corte comprendido entre el 05 de julio de 2013 y el 19 de diciembre del mismo año. Sin embargo, le advirtió a la entidad que *"una rendición de cuentas transparente debe contener el reporte de los esfuerzos realizados, los logros alcanzados y, sobretodo, las fallas con incidencia en la vulneración iusfundamental que persistan, junto con las medidas que se adoptaron para corregirlas o la explicación de las razones por las que no se ha actuado. La omisión de información relevante podría generar el incumplimiento de la obligación de presentar reportes periódicos de calidad, trasgredir el derecho a la información de los usuarios, e infringir el deber de lealtad procesal, máxime si se refiere a prácticas de la entidad que atenten contra los derechos de los solicitantes"* (A320/13, f.j. 20).

8. El Presidente de Colpensiones en su intervención del 24 de julio alega el cumplimiento de la obligación para este nuevo corte de seguimiento, y refiere los apartes de los informes periódicos (en adelante IP) que contendrían la documentación ordenada por esta Corporación. Frente a ello, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia, se abstuvieron de realizar objeción alguna. A su turno, la Procuraduría General de la Nación no desautorizó la calidad de los IP, pero recomendó introducir elementos nuevos de seguimiento.

9. Luego de revisar los IP 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 correspondientes a los meses de febrero a julio de 2014, la Sala encuentra que la entidad satisfizo en términos generales los requerimientos de información realizados por el Tribunal y por ello declarará cumplida la orden bajo análisis.

10. No obstante lo anterior, la Corte estima pertinente la recomendación elevada por la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, por lo que ordenará a Colpensiones que a partir del próximo IP incluya la documentación solicitada por el órgano de control, en relación con aquellos lineamientos que aún no estén contenidos en el modelo de reporte periódico[1].

11. Adicionalmente, debido al diseño de satisfacción escalonada y progresiva de las obligaciones impuestas en el proceso, el Tribunal encuentra necesario actualizar los elementos objeto de seguimiento en la medida que varias de las dificultades observadas en el trámite se han superado y por ello la continuidad de reporte sobre estos temas genera redundancias importantes en los IP. Para ello les solicitará a la Superintendencia Financiera de Colombia, a la Contraloría General de la República, a la Procuraduría General de la

[1] Copia de este informe fue remitido al Presidente de Colpensiones mediante auto del 04 de agosto de 2014.

Nación y a la Defensoría del Pueblo, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia rindan concepto a la Corte señalando los indicadores específicos que deberían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de IP empleado por Colpensiones. En el mismo término la administradora del régimen de prima media deberá comunicarse con las mencionadas entidades a efecto de analizar los requerimientos de información específicos, y evaluar su factibilidad de inclusión en los IP[2].

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de cumplir los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para contestar las peticiones prestacionales radicadas ante el ISS y Colpensiones, y acatar las sentencias judiciales (ordinarias, contenciosas y tutelas) proferidas en contra del ISS y Colpensiones.

12. En el Auto 320 de 2013 la Corte dispuso que en lo concerniente al acumulado de solicitudes radicadas ante el ISS, Colpensiones debía (i) responder a 31 de diciembre de 2013 las peticiones de pensión del grupo de prioridad 1 del Auto 110 de 2013 (en adelante GP1); (ii) responder a 28 de marzo de 2014 las peticiones de pensión de los grupos de prioridad 2 y 3 del Auto 110 de 2013 (en adelante GP2 y GP3), junto con las solicitudes de auxilio funerario e indemnización sustitutiva de la pensión y; (iii) responder a 31 de julio de 2014 las peticiones de incremento, reajuste o reliquidación pensional[3].

13. En relación con las peticiones radicadas ante Colpensiones y que progresivamente se encontraran fuera de término, la entidad debía (i) responder inmediatamente las solicitudes de pensión en cualquiera de sus modalidades; (ii) responder a 28 de marzo de 2014 las peticiones de auxilio funerario e indemnización sustitutiva de la pensión y; (iii) responder a 31 de julio de 2014 las peticiones de incremento, reajuste o reliquidación pensional.

14. Asimismo, el Auto 320 de 2013 dispuso que en los plazos antes indicados y de acuerdo con la respectiva prestación, Colpensiones debía (i) notificar el acto administrativo que resolvió sobre la solicitud o que dio cumplimiento al fallo; (ii) incluir en nómina y pagar efectivamente las prestaciones reconocidas; (iii) resolver los recursos administrativos que se encontraran fuera de término y; (iv) cumplir las sentencias judiciales (ordinarias, contenciosas y tutelas) proferidas en contra del ISS y Colpensiones. Finalmente, (v) la Corte dispuso que a 31 de julio de 2014 Colpensiones debía estar en capacidad de respetar los tiempos legales de respuesta en condiciones de calidad de todas las solicitudes prestacionales que se efectuaran ante ella.

---

[2] Sin embargo, Colpensiones no podrá variar unilateralmente el contenido mínimo de los IP, por lo que deberá presentar una propuesta de modificación a la Corte para su autorización.
[3] En el numeral 9 de la parte motiva del Auto 182 de 2013 la Corte delimitó el alcance los GP1, GP2, y GP3.

15. Bajo tal óptica, la Sala desciende al estudio concreto del cumplimiento de estas órdenes.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para la respuesta de las peticiones prestacionales radicadas ante el ISS.

16. En el IP9 del 5 de abril de 2014 Colpensiones reportó que a 28 de marzo de este año resolvió el total de peticiones de pensión de los GP2 y GP3, junto con las solicitudes de auxilio funerario e indemnización sustitutiva radicadas en el ISS, de conformidad con los expedientes recibidos hasta el 10 de marzo de 2014. En el IP13 del 5 de agosto de 2014 la entidad informó la respuesta total de las peticiones de reliquidación pendientes.

17. Igualmente, el IP13 reporta el ingreso entre marzo y julio de 2014 de 14.351 peticiones y expedientes provenientes del ISSL, las cuales fueron respondidas en su totalidad a 31 de julio del mismo año. Colpensiones aclara, sin embargo, que *"respondió parcialmente"* 746 solicitudes con carta de requerimiento de documentos para respuesta definitiva.

18. De este modo, desde la comunicación del Auto 110 de 2013 y hasta el 31 de julio de 2014, la nueva administradora del régimen de prima media habría resuelto un total de 223.239 peticiones prestacionales que en su momento se radicaron ante el ISS. De estas, la Sala tendrá como no contestadas las 746 alusivas a *"respuesta parcial"*, pues las mismas no resolvieron de fondo lo pedido por los actores.

19. Bajo tal marco, la Sala declarará cumplida la orden impuesta a Colpensiones en el Auto 320 de 2013 relativa a responder el acumulado de solicitudes radicadas ante el ISS en los plazos allí dispuestos.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para la respuesta de las peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones.

20. En el IP6 de enero de 2014 Colpensiones reportó que a diciembre 31 de 2013 tenía fuera de término las siguientes solicitudes de pensión: (i) 328 de invalidez; (ii) 8.090 de sobrevivientes y; (iii) 6.335 de vejez. También se encontraban con términos vencidos las siguientes peticiones prestacionales, (iv) 8.196 de auxilios funerarios; (v) 3.019 indemnizaciones sustitutivas de la pensión y; (vi) 30.808 reliquidaciones. Todos los anteriores ítems soportaban plazos de 1 a 12 meses de vencimiento.

21. Por su parte, en el IP13 del 5 de agosto de 2014 la entidad indicó que tiene fuera de término estas solicitudes de pensión: (i) 1.353 de invalidez; (ii) 8.077 de sobrevivientes y; (iii) 10.045 de vejez. A su turno, refirió (iv) 4.954 auxilios funerarios; (v) 5.079 indemnizaciones sustitutivas de pensión y; (vi) 29.681 reliquidaciones. En esta oportunidad los vencimientos oscilan entre 1 y 19 meses.

22. Bajo tal óptica, no se advierte una disminución en el número de peticiones fuera de término, mientras que peticiones prioritarias como las de pensión de invalidez y vejez aumentaron significativamente. Se aprecia igualmente un incremento en el periodo de espera que soportan los peticionarios, ya que pasó de un rango de vencimiento de entre 1 y 12 meses a uno de 1 a 18 meses.

23. Así las cosas, la Sala declarará incumplida la orden bajo examen en lo concerniente a las peticiones radicadas directamente ante Colpensiones.

Cumplimiento del plazo dispuesto para resolver los recursos administrativos formulados contra decisiones prestacionales de Colpensiones.

24. En el IP6 de enero de 2014 Colpensiones reportó que a diciembre 31 de 2013 tenía 30.563 recursos administrativos con términos vencidos. De estos, 14.924 correspondían a recursos formulados contra decisiones que concedían la prestación y 16.619 contra resoluciones que la negaban. El tiempo fuera de plazo oscilaba entre 1 y 12 meses.

25. Por su parte, en el IP13 del 5 de agosto de 2014 la entidad señala la existencia de 58.874 recursos vencidos. De estos, 40.113 se formularon contra decisiones que accedieron a la prestación y 18.761 contra resoluciones que la negaron[4]. En este momento el término de vencimiento alcanza los 19 meses.

26. Bajo tal óptica, la Sala declarará incumplida la orden en lo concerniente a los recursos administrativos formulados contra Colpensiones, ya que lejos de observar una disminución en el número fuera de término éstos aumentaron significativamente al igual que los meses de vencimiento que soportan los peticionarios.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias de tutela.

27. En el IP6 de enero de 2014 Colpensiones reportó un acumulado de 41.123 tutelas pendientes de atención. De estas, 36.916 correspondían a la represa del ISS mientras que 4.208 se profirieron en contra de la nueva administradora de la prima media.

28. A su turno, en el IP13 del 5 de agosto de 2014 Colpensiones reporta 25.224 tutelas pendiente de acatamiento. De estas, 22.965 corresponden a la represa del ISS y 2.259 se dictaron contra Colpensiones.

[4] La Sala llama la atención a Colpensiones frente a la incongruencia que se presenta entre los datos consignados en el cuadro 5 paneles a y b, y la reportada en el cuadro 7. En este último se indica una cifra de 29.681 recursos vencidos, mientras que en el primero este número asciende a 58.874.

29. Si bien se presenta un incumplimiento en la meta trazada a 31 de julio de 2014, la Sala observa una disminución importante en el número de tutelas pendientes de obedecimiento. Por esa razón, únicamente declarará un incumplimiento parcial de la orden bajo análisis.

Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contenciosas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una pensión.

30. En el Auto 320 de 2013 la Sala declaró incumplida esta obligación por no contar con información suficiente para analizar el desempeño de la entidad durante el periodo evaluado. Al respecto indicó que *"a diferencia de la claridad del reporte de resultados del apartado de respuesta de peticiones prestacionales, la información que Colpensiones aportó en el IP5 sobre el cumplimiento de sentencias ordinarias es confusa e insuficiente, pues (i) carece de cuadros en los que totalice los fallos dictados en contra del ISS según el tipo de prestación y grupo de prioridad, independientemente del modo de ingreso del expediente a la entidad; (ii) no exhibe datos sobre el número de sentencias pendientes de cumplimiento que la entidad había recibido al momento de dictarse el Auto 110 de 2013 de modo que sea posible contrastar el punto de llegada con el de partida; (iii) no entregó fechas probables de cumplimiento de los fallos pendientes de manera desagregada, pues se limitó a indicar que "para el mes de junio de 2014, podría encontrarse al día en el cumplimiento de sentencias"*[5] *de acuerdo a las nuevas medidas implementadas y; (iv) no ofreció datos sobre la notificación de los actos administrativos que dieron cumplimiento a los fallos, ni sobre la inclusión en nómina y pago efectivo de las sentencias acatadas".*

31. En la presente oportunidad Colpensiones presentó a la Corte un cuadro de *"cumplimiento de sentencias condenatorias, por grupo y riesgo"* con corte a julio 31 de 2014. El cuadro subsana algunas de las falencias señaladas en el Auto 320 de 2013, pues totaliza el número de sentencias independientemente del modo de ingreso del documento a la entidad, e incluye cifras sobre actos administrativos proferidos, notificados y prestaciones incluidas en nómina.

32. Pese a lo anterior, se continúan presentando dificultades en la claridad del reporte, lo cual impide evaluar de forma plena el cumplimiento de la obligación. Así, (i) Colpensiones reporta un total de 30.946 sentencias identificadas, pero no precisa si dicho valor corresponde únicamente a las que ya pasaron el estudio de seguridad o si por el contrario incluye las que no lo hicieron; (ii) el IP indica que existen 5.649 sentencias pendientes por acatar, lo que se muestra inconsistente al contrastar el número de providencias identificadas (30.946) y el agregado de prestaciones incluidas en nómina

[5] Ver página 114 IP5.

(11.865)[6]. En ese sentido, en realidad existirían 19.081 sentencias sin obedecer -ello sin contar las que presumiblemente la entidad habría excluido de la identificación por no pasar el estudio de seguridad-.

33. Adicionalmente, la Procuraduría General de la Nación reporta graves dificultades en el proceso de cumplimiento de sentencias judiciales. Al respecto precisa que *"es de vital importancia que Colpensiones presente la estrategia para dar cumplimiento a los fallos ordinarios, contenciosos, procesos ejecutivos, tutelas y desacatos, mejorando o restructurando los procedimientos que sean necesarios para lograr el total cumplimiento de las sentencias judiciales, un ejemplo claro es el estudio de seguridad realizado a los fallos, el cual debe ser un proceso ágil, expedito y eficaz, que salvaguarde tanto el derecho del usuario como el patrimonio público"*. Igualmente, precisa que *"Colpensiones debe evaluar y revisar, los mecanismos adoptados con el fin de brindar eficacia y agilidad, al cumplimiento de los fallos judiciales, mejorando o implementando las acciones (estudio de seguridad) que permitan hacer efectivo el derecho a cientos de usuarios que llevan años en la espera de una respuesta o un cumplimiento, por parte de la administradora del régimen de prima media"*.

34. Sobre los problemas presentes en el cumplimiento de sentencias judiciales la Contraloría General de la República en escrito del 15 de agosto de 2014 indicó que *"Dentro de la tarea solicitadas por la Corte Constitucional con relación con los posibles sobrecostos que esta no decisión le acarrea al patrimonio público encontramos que de los 11.047 procesos con fallo entregados por el ISS, Colpensiones ha cancelado 3.881 por valor de $30.230,2 millones y de estos solamente se incluyeron en nómina 3.872 y 19 que no ingresaron. En este valor se incluyeron los conceptos correspondientes a indexación, intereses moratorios, retroactivos, mesadas e incrementos"*. || (…) *"De otra parte, se debe tener en cuenta que los intereses moratorios tienen carácter punitivo y resarcitorio, sancionan el incumplimiento y tienen una función compensatoria del daño causado, el cual se origina por no realizar los estudios adecuados sobre los factores salariales y régimen legal aplicable. En el momento de hacer los reconocimientos de prestaciones económicas o por el retraso en el pago de las mesadas pensionales"*.

35. Así las cosas, tomando en consideración el lento avance en el trámite de cumplimiento de fallos judiciales, las dificultades de calidad del reporte de sentencias acatadas y las observaciones de la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y la Contraloría General de la República, la Sala declarará incumplida la orden bajo examen.

---

[6] La Sala entiende que el valor *"pendientes por resolver"* es el resultado de restar el número de actos proferidos del agregado de *"entregados al área competente para cumplimiento"*. No obstante, para esta Sala dicho ejercicio no es válido para significar el pendiente de sentencias por cumplir, pues esta solo se entiende satisfecha cuando ha sido notificado el acto administrativo que ordena el pago de la prestación, y este efectivamente se ha sufragado.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de pago inmediato de las pensiones reconocidas que se encontraran surtiendo el trámite de un recurso administrativo.

36. Tomando en cuenta la priorización dispuesta en el numeral 100 de la parte motiva del Auto 320 de 2013 la Sala ordenó a Colpensiones sufragar las mesadas pensionales reconocidas de las personas que al formular recursos administrativos no cuestionaron el reconocimiento del derecho sino el monto de la mesada o el pago del retroactivo. Igualmente, en virtud de la satisfacción del mínimo vital de este colectivo, la Corte dispuso que Colpensiones tendría hasta el 31 de julio de 2014 para resolver estos recursos administrativos, lo que permitiría dar prelación a la resolución de los recursos administrativos de los afiliados que no contaban con un ingreso mensual.

37. Pese a lo anterior, el Tribunal advirtió que *"Colpensiones deberá tomar las precauciones pertinentes para evitar que la anterior regla exceptiva incentive la adopción de resoluciones que no incluyan el retroactivo o las semanas completas causadas en la historia laboral del afiliado, u otros problemas en la liquidación del monto de la prestación. En otras palabras, la excepción acá dispuesta no se aplicará a las solicitudes de pensión que no tengan respuesta inicial o de primera oportunidad, las que deberán resolverse respetando íntegramente el derecho al retroactivo y la liquidación conforme a ley"*.

38. En los IP de enero a julio de 2014 la entidad no reportó datos sobre la satisfacción de esta obligación. Empero, el 24 de julio de este año al subsanar su solicitud de suspensión de sanciones por desacato informó lo siguiente: *"Si bien la entidad no había reportado esta situación en los IP, desde el inicio de operaciones el proceso de decisión de Colpensiones ha contemplado que (i) una vez se suscribe el acto administrativo que reconoce el derecho pensional de vejez, sobrevivientes o de invalidez, la prestación se incluye en la nómina y posteriormente, en el período inmediatamente siguiente, se procede al pago; (ii) la interposición de un recurso de reposición y/o apelación o su correspondiente estudio no generan ni el retiro ni la suspensión de la nómina de dicha prestación; (iii) la interposición o el estudio de los recursos tampoco interrumpe el pago de las mesadas; y (iv) el procedimiento descrito tiene como fundamento que el aspecto que el recurrente discute se refiere al monto, a la reliquidación, o al reconocimiento y pago de un retroactivo, más no así al derecho pensional que le fue otorgado y reconocido por la entidad"*.

39. Visto lo anterior, la Sala declarará cumplida esta orden pero requiere a Colpensiones para que en lo sucesivo aporte la información correspondiente en los IP.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de acatamiento parcial de las sentencias condenatorias proferidas en contra del ISS o Colpensiones.

40. Tomando en cuenta la priorización dispuesta en el numeral 100 de la parte motiva del Auto 320 de 2013 y los obstáculos presentes para dar cumplimiento inmediato de todas las sentencias judiciales proferidas en contra del ISS y Colpensiones, la Sala ordenó incluir en nómina y realizar el pago inmediato de la mesada de pensiones de invalidez, sobrevivientes y vejez concedidas a través de sentencia judicial. En esta hipótesis la entidad tenía plazo hasta el 31 de julio de 2014 para pagar las restantes condenas relativas a retroactivo, intereses moratorios y costas procesales.

41. La Corte aclaró que la aplicación de esta obligación sería progresiva y que Colpensiones podría abstenerse de efectuar el pago de la mesada cuando encontrara justa causa para proceder de este modo. Asimismo, al hacer uso de este mecanismo Colpensiones debía informar al usuario las razones del pago parcial e indicarle la fecha de pago de las restantes condenas.

42. En los IP de enero a julio de 2014 Colpensiones no entregó datos sobre la aplicación de esta orden. Empero, el 24 de julio de este año al subsanar su solicitud de suspensión de sanciones por desacato informó que ha venido haciendo uso de esta figura en los casos en que advierte un posible pago doble por no tener certeza sobre el estado de cumplimiento de la sentencia condenatoria. Al respecto indicó: *"Bajo el contexto del estado de cosas inconstitucional, Colpensiones debe dar cumplimiento a los derechos de los ciudadanos, pero también salvaguardar los recursos públicos y evitar incurrir en detrimento patrimonial. Razón por la cual el procedimiento adoptado pretende responder a las dificultades propias de la integración de la información de los procesos judiciales. || De conformidad con el f.j. 148 del Auto 320 las sentencias son cumplidas por Colpensiones registrando en la nómina aquellas que ordenan reconocimiento del derecho prestacional en los diferentes riesgos del régimen pensional, dejando el retroactivo en suspenso hasta que la entidad tenga la certeza de que no se está incurriendo en un pago doble por encontrarse en curso un proceso ejecutivo para cobro de la orden judicial. De esta manera, además de salvaguardar los recursos, Colpensiones busca velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos. Sin embargo, este procedimiento genera la problemática que origina los reportes de calidad hechos por la Procuraduría"*.

43. Visto lo anterior, pese al carácter progresivo de esta orden la Sala declarará su incumplimiento parcial en tanto Colpensiones no explicó de forma específica y suficiente las razones por las cuales en algunos eventos no efectuó el pago de las mesadas pensionales dispuesto en las sentencias. En lo sucesivo aportará la información correspondiente en los IP, y podrá continuar haciendo uso de esta posibilidad de acatamiento parcial, pero únicamente en

los casos en que la satisfacción integral del fallo no sea posible de manera inmediata (Supra 41).

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de tomar las medidas necesarias para evitar que la falta de traslado del bono pensional o de consulta de la cuota parte pensional obstaculice el pago de las prestaciones.

44. Para agilizar la respuesta de las peticiones prestacionales la Corte ordenó a Colpensiones en el Auto 320 de 2013 aplicar el aparte normativo del artículo 9 de la Ley 797 de 2013 según el cual *"Los Fondos no podrán aducir que las diferentes cajas no les han expedido el bono pensional o la cuota parte"* para el reconocimiento y pago de la pensión.

45. En el IP8 del 5 de marzo de 2014 el Presidente de Colpensiones informó que *"la orden proferida por la Corte en virtud del fundamento jurídico 146 del Auto 320 de 2013 se cumple en materia de trámites de reconocimiento cuya financiación se realiza con un bono pensional, en aplicación del artículo 9 de la Ley 797 de 2003 y del artículo 10 de la Ley 1437 de 2011 y del precedente constitucional, que señala la independencia entre el derecho a la seguridad social y su trámite de reconocimiento pensional frente a los tramites de financiación de las pensiones de tiempos públicos (bono pensional y cuotas partes). || No obstante lo anterior, una vez analizadas las alternativas legales para el cumplimiento de lo ordenado en el fundamento jurídico 146 del Auto 320 de 2013 se solicita a la Corte Constitucional que, dada la importancia de la problemática de solución de pensiones que implican tiempos públicos y que se financian con cuotas partes, considere la posibilidad de realizar la consulta del proyecto de cuota parte de manera similar a la aplicada al bono pensional…".* La barrera normativa a la que alude Colpensiones está consignada en la Circular Conjunta 069 de 2008 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de la Protección Social, en el que se imparten *"instrucciones en relación con el procedimiento para el cobro de las cuotas partes pensionales y otros aspectos relacionados"*.

46. Posteriormente, la Corte solicitó a Colpensiones ampliación de información sobre el trámite de consulta de cuota parte, en particular sobre su duración. En respuesta al requerimiento la entidad manifestó que un escenario ideal este procedimiento tarda entre 3 y 4 meses, por lo que en muchos casos se supera el tiempo legal de contestación de las solicitudes prestacionales. En vista de lo anterior, en Auto 130 de 2014 el Tribunal ordenó a Colpensiones aplicar la excepción de inconstitucionalidad en relación con la Circular 069 de 2008 y el trámite de cuota parte pensional allí dispuesto, y emplear en su lugar el procedimiento contemplado para las prestaciones que se financian a través de bono pensional.

47. En los IP siguientes al Auto 130 de 2014 Colpensiones no reportó el cumplimiento de esta obligación. Empero, al subsanar su solicitud de suspensión de sanciones por desacato informó que obedeció lo dispuesto por el Tribunal a través de Circular Interna 10 de 2014 *"Procedimiento para reconocer prestaciones económicas financiadas con cuota parte pensional en cumplimiento del Auto 130 de 2014"*.

48. Revisada la Circular Interna 10 de 2014 la Sala constata que Colpensiones obedeció lo ordenado. Así las cosas, se declarará cumplida esta obligación.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales y cumplir los fallos judiciales (ordinarios, contenciosos y tutelas).

49. En auto del 18 de julio de 2013 la Corte precisó que la carga de responder las peticiones prestacionales y cumplir los fallos judiciales en el término otorgado por la Corte, incorporaba la obligación de calidad en la expedición de los respectivos actos administrativos en armonía con los componentes sustanciales del derecho fundamental de petición. Esta carga de calidad incluye (i) garantizar que antes de resolver sobre la respectiva petición, el expediente prestacional, y en particular la historia laboral del afiliado, cuente con información completa y actualizada y; (ii) asegurar que la respuesta a las peticiones prestaciones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.

50. En el Auto 320 de 2013 la Corte declaró incumplida esta obligación al constatar la persistencia de graves falencias en la calidad de los actos administrativos, de conformidad con los informes presentados por la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación (A320/13, f.j. 42 y 43). En vista de lo anterior el Tribunal profundizó la intervención constitucional frente a esta obligación, ordenando a Colpensiones tomar las medidas necesarias para (i) aplicar los precedentes judiciales de las Altas Cortes en armonía con lo normado en los artículos 114 de la Ley 1395 de 2000 y 10 de la Ley 1437 de 2011 y la exequibilidad condicionada de estas disposiciones de conformidad con las sentencias C-539 de 2011 y C-634 de 2011; (ii) corregir las fallas operaciones presentes en la calidad de los actos administrativos y; (iii) superar en el menor tiempo posible el incumplimiento de la obligación de calidad declarado en la providencia.

51. Asimismo, para incrementar la vigilancia y supervisión en el cumplimiento de esta obligación y visibilizar las fallas presentes, el Auto 320 de 2013 (i) solicitó a la Contraloría General de la República, que junto con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, hiciera seguimiento constante a las órdenes dictadas en el presente proceso, y formulara las recomendaciones que estimara pertinentes y; (ii) ordenó a

Colpensiones que incluyera en los IP datos sobre el número de pensiones reconocidas y negadas en el periodo -tipificando las causales de negación-, y que frente a los recursos administrativos señalara el número de ellos que modificaban el sentido del acto administrativo y los que lo confirmaban, tipificando las causales de cambio de sentido de la decisión.

52. A partir de los informes presentados por la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República con posterioridad a la comunicación del Auto 320 de 2013, la Corte constató que persistían serias dificultades en el cumplimiento de la obligación de calidad de los actos administrativos. Por esa razón en Auto 090 de 2014 el Tribunal nuevamente profundizó la vigilancia del control de calidad de las resoluciones de Colpensiones, ordenando a la Superintendencia Financiera de Colombia que efectuara seguimiento a los procedimientos de respuesta prestacional de la entidad y presentara informes a la Corte Constitucional los días 20 de cada mes con las observaciones y recomendaciones que encontrara procedentes.

53. A su turno, en el Auto 130 de 2014, con el objeto de ajustar el seguimiento por parte de los órganos de control y la Corte Constitucional, la Corporación le ordenó a Colpensiones que en los IP (i) diferenciara las causales de negación de la pensión y de cambio de sentido de la decisión de los recursos administrativos, según la modalidad de pensión. Esto, sin dejar de reportar datos acumulados independientemente de la prestación de que se tratara; (ii) señalara las hipótesis en las que se abstiene de incluir semanas en la historia laboral del afiliado al resolver las peticiones prestacionales, explicando las razones de su proceder; (iii) cuando el cambio de decisión al resolver un recurso administrativo se diera por la causal de *"aumento de semanas"*, estableciera una clasificación de los motivos por los que en primera oportunidad no se tomaron en consideración dichos periodos; (iv) clasificara los asuntos discutidos en las mesas técnicas con los órganos de control según el tipo de problema en la calidad de los actos administrativos, e indicara expresamente los ajustes que efectuó en la operación interna para evitar la repetición de estos e; (v) incluyera indicadores de calidad en la corrección de las historias laborales.

54. Adicionalmente, en el Auto 130 de 2014 la Corte adoptó otras medidas específicas para corregir diversas falencias en la calidad de los actos administrativos. En ese sentido le ordenó a Colpensiones que dentro del mes siguiente a la comunicación de la providencia realizara los ajustes necesarios para (i) armonizar la base de datos que emplea al resolver las solicitudes prestacionales con el sistema de información de libre acceso que dispone frente a sus afiliados, pues la Corte comprobó la existencia de resoluciones que contienen una historia laboral con un menor número de semanas a las reportadas de manera impresa a los afiliados por el ISS o Colpensiones, o con las consignadas en la página web de la entidad; (ii) tomar en consideración los periodos registrados en el *"reporte de semanas cotizadas"* de su página web o en el *"reporte de semanas cotizadas"* físico expedido por el ISS o

Colpensiones, cuando los mismos no estén consignados en la base de datos que emplea habitualmente al resolver las solicitudes prestacionales; (iii) tomar como aportados, al decidir sobre las solicitudes prestacionales, los periodos en mora de pago correspondientes al Fondo de Solidaridad Pensional, sin perjuicio del recobro que efectúen con posterioridad; (iv) valorar adecuadamente los soportes probatorios anexados por los afiliados en los que acrediten la aportación de semanas laborales para efectos pensionales o para el cumplimiento de otros requisitos prestacionales; (v) solicitar oportuna y oficiosamente las pruebas que estime indispensables para decidir sobre una petición, cuando estas no hubieren sido aportadas por el solicitante teniendo la carga de hacerlo[7] y; (vi) profundizar y agilizar la revisión y corrección de las fallas presentes en los sistemas operativos de la entidad, que tienen incidencia en la resolución de prestaciones económicas.

55. En oficio del 24 de julio de 2014 el Presidente de Colpensiones refirió distintas acciones que en su criterio permiten advertir el cumplimiento de la orden de calidad general y las órdenes de calidad específicas dictadas en los Autos 320 de 2013 y 130 de 2014. Asimismo, el 06 de agosto de 2014 presentó informe especial de calidad anexo al IP13. En este documento la entidad efectúa un amplio análisis de algunas fallas de calidad identificadas por la Corte Constitucional y los órganos de supervisión y control.

56. Pese a lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social y la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en los informes de seguimiento presentados a esta Corte coincidieron en la persistencia de graves problemas de calidad en los actos administrativos prestacionales[8].

57. El Superintendente Financiero aseguró que *"tal como se manifestó en la audiencia del pasado 15 de julio, se han presentado dificultades en la calidad de las decisiones de las prestaciones solicitada por los afiliados, dificultades que en muchos casos no se solucionan con las medidas de calidad anunciadas por Colpensiones en su informe. Lo anterior en razón a que, entre otras, las medidas adoptadas por Colpensiones parten del supuesto de que el principal insumo para adoptar las decisión prestacionales, es decir las historias laborales, se encuentran debidamente actualizadas, desconociendo que en muchos casos debido a inconsistencias en los desarrollo o aplicativos utilizados por Colpensiones, dichas historias laborales se encuentran incompletas. || Dentro del proceso de supervisión adelantado por esta Superintendencia se han observado deficiencias en la calidad de las decisiones prestacionales, las cuales han sido informadas tanto a Colpensiones como a la Corte, originadas por tomar la decisión de la*

[7] La Corte advirtió a la entidad que no podía negar la prestación argumentando falta de información, si antes no había requerido los respectivos soportes al menos por una vez, y que la aplicación de esta regla no excusaba el cumplimiento de la obligación de responder las solicitudes prestacionales en los términos de ley.
[8] Es necesario aclarar que los informes de los órganos de supervisión y control se presentaron a la Sala con anterioridad al informe especial de calidad radicado por el señor Presidente de Colpensiones. Con todo, el reporte de calidad de Colpensiones no consagra los resultados concretos obtenidos por el plan de acción.

prestación con base en historias laborales incompletas, como consecuencia de las deficiencias que se presentan en algunos desarrollos que permiten el cargue de la historia laboral 1967-1994 y post 94, deficiencias en el cargue a la historia laboral de las semanas cotizadas en los fondos de pensiones de aquellos afiliados que se trasladaron al ISS (hoy Colpensiones) y dificultades en la imputación en la historia laboral de los aportes que carecen de afiliación o relación laboral, entre otros"[9].

58. La Superintendencia considera *"que si bien es cierto se deben garantizar los derechos de los afiliados al Régimen de Prima Media mediante el reconocimiento oportuno de sus solicitudes también lo es que dicho derecho se debe reconocer en las condiciones previstas en las normas vigentes y con base en las cotizaciones que realmente han efectuado los mismos. (...) Cabe recordar que como lo indica Colpensiones en su informe, "...83.477 solicitudes se encuentran fuera de término. <u>De estas, el 70,6% corresponde a recursos y reliquidaciones</u>..." (Subraya fuera de texto). Por lo anterior, esta Superintendencia considera conveniente destinar recursos para los ajustes definitivos de los distintos desarrollo y aplicativos que afectan la historia laboral de los trabajadores, con el fin de mejorar la calidad de las decisiones y disminuir los costos destinados a la atención de recursos interpuestos por los afiliados"*.

59. Para el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social *"Colpensiones debe obligarse a mejorar la calidad de los actos administrativos proferidos y evitar el desconocimiento de la ley aplicable a cada caso, pues si bien es cierto ya nos encontramos frente a un estado de cosas inconstitucionales por desconocimiento de los términos para resolver las solicitudes pensionales, dicho estado se agrava con la proliferación de resoluciones que desconocen los derechos fundamentales a la seguridad social, específicamente el derecho al reconocimiento y pago de pensiones"*.

60. A su turno, la Procuraduría Delegada para la Salud y Seguridad Social indicó que *"El Ministerio Público, ha dirigido varios oficios a Colpensiones, en los cuales ha insistido en el cumplimiento de los preceptos Constitucionales, legales y jurisprudenciales, permitiendo de esta manera la unificación de criterios de decisión y la implementación de herramientas normativas que conlleven un control y seguimiento frente a los requisitos a considerar cuando se resuelva una petición pensional, esta Delegada insiste*

---

[9] En informe del 16 de julio de 2014 el Superintendente había precisado que *"Las inconsistencias en el Liquidador Automático, las deficiencias en el cargue de la historia laboral 1967-1994, las deficiencias en el software con el que Colpensiones obtiene la Historia Laboral con la que decide la prestación, las dificultades para el cargue de las cotizaciones efectuadas en el Régimen de Ahorro Individual de los afiliados trasladados a Colpensiones y la no imputación en la historia laboral de los aportes que carecen de afiliación o relación laboral, entre otros, generan errores en las decisiones de las solicitudes y el desconocimiento de los derechos de los afiliados, por lo que, con cualquier medida adelantada para la evacuación de solicitudes pendientes de respuesta por la Administradora, debe procurarse una corrección definitiva de estos procesos y aplicativos y no esperar a que sea afiliado, en ejercicio de unas acciones judiciales o administrativas, el que solicite los ajustes a su historia laboral (información y/o aportes) para el adecuado reconocimiento de su derecho"*.

en la revisión urgente de los conceptos internos, de acuerdo con la evolución de la jurisprudencia, dejando claridad respecto de la aplicación de la Ley 33 de 1985, Decreto Ley 546 de 1971, Decreto 929 de 1976, Ley 71 de 1988, entre otras, ya que al no aplicarlo se estaría ante un posible detrimento patrimonial". Añadió que *"Colpensiones debe implementar una estrategia que permita atender de forma ágil, personal y veraz, las miles de solicitudes de corrección de historia laboral, garantizándole al usuario una historia laboral unificada y consolidada*".

61. Igualmente, en informe del 14 de julio de 2014 la Procuradora había sostenido que *"En un gran número de resoluciones se observa que no hay correspondencia con los lineamientos mínimos para la sustanciación de las decisiones pensionales, no analizan la petición y desconocen la información básica que debe contener el acto administrativo que resuelve de fondo la solicitud de reconocimiento pensional del usuario"*. Aseguró que Colpensiones continúa *"profiriendo actos administrativos en que las semanas que informa la resolución es diferente a la reportada en la historia laboral, creando en el usuario desconfianza e inseguridad en las decisiones tomadas por parte de Colpensiones"*.

62. Sobre las fallas en los sistemas informáticos de la entidad la Procuraduría señaló que *"algunos casos que se deciden de manera automática continúan presentándose inconsistencias en algunas de las validaciones, generando actos administrativos inconsistentes, a modo de ejemplo decisiones que son decididas el mismo día de radicadas sin pasar por una revisión y sin tener en cuenta toda la información pensional"*. En relación con las historias laborales puntualizó que se han detectado cientos de casos *"en donde Colpensiones le informa al afiliado la corrección de las inconsistencias de la historia laboral, sin embargo éstas persisten, generando para el afiliado la expedición de un acto administrativo que en muchas ocasiones niega el derecho por no contar con una historia laboral actualizada"*.

63. Frente a las dificultades presentes en la calidad de los actos administrativos la Contraloría General de la República en escrito del 15 de agosto de 2014 indicó que *"Persiste la incertidumbre sobre la calidad de la información que obra en archivos magnéticos y físicos relacionados con historias laborales y expedientes pensionales que se han entregado a Colpensiones, situación que puede afectar de manera negativa la eficiencia en la gestión de esta entidad en la operación del negocio de pensiones en el territorio nacional, en relación con la atención de los afiliados, beneficiarios, novedades y pago de nómina"*.

64. De este modo, a pesar de los esfuerzos reportados por Colpensiones y los procesos de calidad que ha venido implementando en su línea de producción, la Sala declarará incumplida la orden de corrección de los actos administrativos prestacionales, pues a la luz de las observaciones realizadas

por los órganos de control y supervisión persisten graves fallas en la calidad de las resoluciones expedidas por la entidad.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de mejorar la atención de los usuarios en las oficinas de Colpensiones y ofrecer un trato preferente a las personas en condición de discapacidad y ancianidad.

65. En el Auto 320 de 2013 la Corte ordenó a Colpensiones que dentro del mes siguiente a la comunicación de la providencia elaborara un plan de acción para mejorar la atención de los usuarios en las oficinas de la entidad[10]. En especial, el plan debía (i) enfocarse en los trámites de radicación de documentos para reconocimiento de pensión, notificación de actos administrativos que resuelven sobre una solicitud de pensión, y de aquellas diligencias que fueran indispensable para el pago efectivo de la pensión; (ii) comprender un sistema prioritario para las personas en condición de discapacidad, invalidez o con edad igual o superior a 70 años, de modo que no fueran sometidas a filas extensas y; (iii) tomar las previsiones necesarias para no imponer, a través del sistema de turnos, periodos de espera amplios en la radicación de documentos, de manera que el plazo fuera de término que estaban padeciendo los usuarios de la entidad no terminara trasladándose al inicio del proceso[11].

66. Colpensiones reportó en el IP8 un plan de acción que permitiría dar cumplimiento a esta orden. Entre otras cosas, reportó el diseño de acciones para que el tiempo de espera máximo en las oficinas fuera de 45 minutos. Luego, en los diferentes IP señaló los avances de implementación del plan y las acciones para medir tiempos, movimientos y afluencia. En el IP12 reportó, entre otras cosas, que gracias al procedimiento, el tiempo de atención en 8 oficinas escogidas era de 19 minutos; se reportó también la implementación del sistema de seguimiento y la medición de tiempo para el modelo de atención prioritaria a personas en condición de discapacidad o mayores de 70 años; de igual forma la entidad indicó que el sistema de administración de turnos para radicación por prioridad se implementó dando como resultado una mejor distribución de cargas en los agentes de servicio y disminuyendo los tiempos de espera de los ciudadanos.

67. Revisado los IP 8, 9, 10, 11 y 12 la Sala constata la implementación del plan de acción para mejorar la atención de los usuarios en las oficinas de la

[10] En el Auto 233 de 2013 la Corte había ordenado a Colpensiones *"comunicar la metodología que emplea para recibir las solicitudes prestacionales y de medicina laboral, precisando si permite la libre radicación de las peticiones en sus oficinas, o si por el contrario exige la asignación de turnos para recibir dichos requerimientos. En el evento en que se encuentre efectuando esta última práctica deberá justificar suficientemente su conducta, e indicar el tiempo máximo de espera que impone a sus usuarios en relación a cada tipo de solicitud."*.

[11] La Corte señaló que esta obligación comprendía los trámites de cumplimiento de sentencias judiciales que condenaron al pago de una pensión al ISS o Colpensiones.

entidad. El sistema sigue los lineamientos dispuesto en el Auto 320 de 2013, por lo tanto la Corte declarará cumplida esta orden.

Análisis del grado de cumplimiento de la orden de tomar las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad sean suficientes para satisfacer las metas propuestas a 31 de julio de 2014.

68. En el Auto 110 de 2013 la Corte advirtió a Colpensiones que debía adoptar las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para cumplir las metas fijadas a 31 de diciembre de 2013. En el seguimiento efectuado en el Auto 320 de 2013 el Tribunal resaltó los importantes y variados esfuerzos reportados por la entidad en sus IP, pero declaró incumplida la obligación de suficiencia de presupuesto, personal e infraestructura en tanto no se logró superar el estado de cosas inconstitucionales en relación con las personas que radicaron sus solicitudes ante el ISS y por el contrario el escenario de vulneración iusfundamental se extendió a los usuarios que realizaron sus peticiones directamente ante Colpensiones (f.j. 57, 58 y 61).

69. En vista de lo anterior, en la misma providencia el Tribunal ordenó a Colpensiones asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para cumplir las metas propuestas a 28 de marzo de 2014 y el 31 de julio del mismo año, así como los fines constitucionales que justificaron la nueva suspensión de sanciones por desacato a tutelas concedida en el Auto 320 de 2013, esto es, *"buscar el rápido cumplimiento de los términos legales de contestación en condiciones de calidad, de las solicitudes prestacionales formuladas ante el nuevo administrador del RPM y; (…) propiciar la superación del estado de cosas inconstitucionales y la pronta normalización de las operaciones de Colpensiones"*, entre otros (A320/13, f.j.127).

70. En el IP8 del 05 de marzo de 2014 Colpensiones reportó el plan de acción para cumplir con la meta propuesta a 31 de julio de este año, con las respectivas asignaciones presupuestales para el pago del nuevo personal en misión, los nuevos espacios físicos, y la tecnología disputa para el efecto. En total, Colpensiones planteó la necesidad de contratar 500 nuevos operarios, de las cuales 448 trabajarían desde el 1 de abril en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, y de estos 371 serían nuevos analistas. Este personal se seleccionaría de manera completamente focalizada concentrando los esfuerzos de búsqueda en las universidades con especialidades en seguridad social. *"Resultado de la selección focalizada de personal se logró contratar 352 analistas con alguna experiencia en reconocimiento, es decir, el 83% del personal inicialmente identificado como necesario, lo cual se logró tras un proceso de revisión de 16.976 registros ubicando personal con experiencia. En conclusión, en este momento de las 424 personas necesarias*

para cumplir las metas la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 337, y el último grupo fue contratado el 17 de mayo".

71. En el IP8 Colpensiones reportó que se asignaron 26.706 millones de pesos para gastos de personal, 4.126 para contar con la infraestructura física y los servicios logísticos para que el personal pueda desarrollar sus labores y 9.341 para mantener y mejorar los servicios asociados a la defensa judicial de la entidad.

72. Bajo tal óptica, si bien la Sala destaca los importantes esfuerzos realizados por Colpensiones dirigidos a la ampliación de su capacidad operativa, declarará parcialmente incumplida la orden bajo análisis en tanto las acciones no fueron suficientes para conjurar el estado de cosas inconstitucionales y satisfacer las metas propuestas a 31 de julio de 2014.

III. DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE SANCIONES POR DESACATO A TUTELAS PRESENTADA EL 02 DE JULIO DE 2014 POR EL PRESIDENTE DE COLPENSIONES.

Antecedentes.

73. Como se indicó, el Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones solicita *"protección constitucional frente a las acciones de tutela, desacatos y sanciones sobre solicitudes radicadas ante Colpensiones, hasta el 31 de diciembre de 2014 y las tutelas sobre las cuales se demuestre que no tiene la información necesaria para tomar una decisión de fondo".*

74. En criterio de Colpensiones el mecanismo de suspensión de sanciones por desacato empleado en este proceso ha sido útil para la protección de los derechos fundamentales de las personas afectadas por la transición del administrador del régimen de prima media, y necesario para la puesta al día del sistema y la superación definitiva del estado de masiva infracción constitucional. La entidad presenta como *"resultado más importante y altamente significativo de la protección de los derechos fundamentales, que Colpensiones, gracias a la intervención constitucional, pudo gestionar toda la represa del ISS y resolver de fondo los casos sobre los cuales la entidad tenía la información necesaria, tal y como lo informó en la sesión técnica informal del 15 de julio de 2014. La represa correspondía a 347 mil personas esperando una respuesta que ya Colpensiones otorgó".*

75. El interviniente argumenta que el grado de cumplimiento dado a las órdenes dictadas por el Tribunal y el despliegue de esfuerzos importantes por parte de la entidad, demuestran que *"ha existido una comprometida y diligente voluntad de reparación del estado de cosas inconstitucionales"*. En criterio del solicitante *"el atraso estructural del régimen de prima media, que ocasionó el estado de cosas inconstitucional, se superará en el momento*

en que la administradora tenga estabilizada su operación, cuente con una estructura adecuada a la demanda de los usuarios, y de esta manera demuestre que aquel estado de cosas que generó la violación masiva iusfundamental acreditada en el proceso de revisión constitucional no se repetirá". En ese sentido, la medida solicitada sería necesaria para responder las peticiones fuera de término radicadas ante Colpensiones, cumplir las sentencias judiciales proferidas en contra del ISS y la nueva administradora, y reforzar el esquema de calidad en el proferimiento de los actos administrativos prestacionales de modo que alcance un nivel óptimo.

76. El Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Protección Social, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación rindieron concepto en relación con la solicitud de Colpensiones, en los siguientes términos.

Ministerio del Trabajo.

77. En escrito radicado el 16 de julio de 2014 el Ministro Encargado del Trabajo José Noé Ríos Muñoz coadyuvó la solicitud *"efectuada a la Sala para que estudien medidas de protección hasta el 31 de diciembre de este año con el propósito de facilitar a Colpensiones ponerse al día"*. El Ministerio asegura que *"la protección otorgada para solucionar la represa del ISS ha sido efectiva, gracias a la intervención de la Corte dentro del trámite constitucional. Es necesario extenderla hasta diciembre y garantizar que no haya represa por peticiones a Colpensiones y poder iniciar en el 2015 una operación totalmente normalizada"*.

Ministerio de Salud y Protección Social.

78. En Sesión Técnica Informal celebrada el 15 de julio de 2014 el Viceministro de Protección Social Norman Julio Muñoz aseveró que el Gobierno Nacional ha coordinado las acciones necesarias con el fin de normalizar el proceso de traslado de expedientes del ISSL a Colpensiones y de reconocimiento pensional. Además, solicitó conceder la suspensión de sanciones por desacato pedida por Colpensiones con el objeto de finalizar la transición del administrador del régimen de prima media de manera ordenada, tranquila y completa, ampliando la medida de cesación de efectos sancionatorios a los representantes del ISSL.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

79. En escrito radicado el 15 de julio de 2014 el Viceministro Técnico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Andrés Restrepo Montoya solicitó acceder a la petición elevada por Colpensiones. Señaló que *"al momento de la fase de empalme entre Colpensiones y el ISS se evidenció que hubo una*

subestimación de los trámites en dicho Instituto (reconocimientos, tutelas, fallos judiciales, notificaciones, solicitudes de historias laborales), en razón de lo cual, Colpensiones recibió 347.008 expedientes, esto es cuatro veces más de lo esperado, dado que en realidad se estimaba recibir unos 80.000 expedientes aproximadamente. || Adicionalmente, desde su entrada en operación, la nueva entidad ha recibido un 387.15% más de solicitudes que las recibidas en un mismo periodo por el ISS. Estas contingencias hicieron que la infraestructura física, tecnológica y el personal previsto tanto en el ISS en Liquidación como en Colpensiones fueran insuficientes para atender todas las necesidades de respuesta, ocasionando retraso en los procesos de entrega". || Puntualizó que *"La situación antes descrita derivó en la coyuntura por la que atraviesa hoy Colpensiones, en ese sentido, estamos de acuerdo con la solicitud que eleva esa entidad a la Corte Constitucional, con el fin de ampliar la medida de protección hasta el 31 de diciembre de 2014, pues para esa fecha según la información reportada por la administradora se podrá llegar al cumplimiento de los términos de respuesta de las solicitudes pensionales que actualmente se encuentran en trámite"*.

80. Agregó que la Junta Directiva de Colpensiones ha tomado las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las órdenes de la Corte. De este modo, *"entre el año 2013 y el año 2014 se han aprobado ampliaciones del cupo presupuestal a esa entidad para lograr su estabilización. Es así como en el mes de julio de 2013 se aprobó un presupuesto adicional de dos mil millones doscientos treinta y un mil pesos (2.931.000.000) para ampliar la capacidad del Data Center y para lograr la vinculación de 100 personas adicionales para reforzar el grupo de reconocimiento. || En agosto del mismo año se modificó el presupuesto en nueve mil cuatrocientos diecisiete millones de pesos (9.417.000.000) con el fin de financiar la contratación de 320 personas más para el Grupo de Reconocimiento de Prestaciones. En el mes de febrero del año en curso, Colpensiones presentó a la Junta Directiva una modificación presupuestal para cumplir con lo ordenado en el Auto 320 de la Corte Constitucional, cuya modificación por valor total de veintiocho mil trescientos cincuenta y cinco millones de pesos ($28.355.100.000) fue aprobada por la Junta directiva con el propósito de mantener la operación del personal ya contratado, aumentar la capacidad operativa a 500 trabajadores para cumplir con la meta establecida al 31 de julio de 2013 y atender los requerimientos adicionales asociados a una adecuada defensa jurídica. || Como se evidencia, se han apropiado los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de las órdenes impartidas por la Corte Constitucional, razón por la cual a la fecha el total de trabajadores en misión autorizados entre el 2013 y el 2014 asciende a 1.380. Dicha planta espera mantenerse hasta diciembre de 2014 teniendo en cuenta las necesidades de la entidad. Es de anotar que fueron presupuestados para personal adicional, para estos dos años, ochenta mil ochocientos sesenta y un millones de pesos ($80.861.000.000), de los cuales se han ejecutado a la fecha cincuenta y seis mil veintiún millones quinientos mil pesos ($56.021.500.000)"*.

Superintendencia Financiera de Colombia.

81. En escrito presentado el 29 de julio de 2014 el Superintendente Financiero de Colombia Gerardo Hernández Correa destacó que *"la medida de protección otorgada por la Corte Constitucional a Colpensiones ha sido realmente útil para la protección de los derechos fundamentales, pues dicha medida le ha permitido a Colpensiones gestionar las 347.000 solicitudes de los afiliados cuya situación se encontraba pendiente de decisión por parte del ISS antes de su liquidación. || Así mismo, cabe resaltar que la represa que tiene Colpensiones en la atención de las solicitudes que le han sido radicadas desde su entrada en operación, obedece no sólo al incremento significativo del número de solicitudes que inicialmente se había informado se encontraban pendientes de decidir por parte de ISS antes de su liquidación, sino también a las dificultades que ha encontrado para la contratación de personal capacitado para atender el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas"*.

82. El interviniente apoyó la solicitud de Colpensiones, pues *"revisado el modelo mediante el cual Colpensiones estimó la cantidad de solicitudes decididas mes a mes, teniendo en cuenta la planta actual de personal, las solicitudes pendientes de decidir a junio 30 de 2014 y las que proyecta recibir entre julio y noviembre del presente año, estimaciones que consideramos plausibles, creemos que el término del 31 de diciembre de 2014 propuesto por la administradora para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media resulta razonable"*. No obstante, precisó que *"con el fin de garantizar la calidad de sus decisiones, reiteramos la necesidad de efectuar los ajustes definitivos a los distintos procesos, desarrollo y aplicativos para subsanar los cuestionamientos de calidad observados por los entes de control y supervisión"*.

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

83. En escrito del 17 de julio de 2014 Luisa Alexandra Torres Acosta actuando como Directora de Defensa Jurídica de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado coadyuvó la petición de suspensión de sanciones por desacato. Consideró que *"en el marco del plan presentado por Colpensiones, y dadas las circunstancias advertidas en este proceso, dicha extensión del plazo permitiría mejores condiciones para que Colpensiones pueda descargar sus obligaciones dentro de los lineamientos ya previstos por la Corte Constitucional en los Autos 110 y 320 de 2013. || En especial, permitiría mantener y sobre todo concentrar los recursos técnicos y humanos de la entidad en la tarea de terminar de evacuar la represa de los expedientes provenientes del Seguro Social en liquidación, y sobre todo ponerse al día con sus obligaciones en relación con nuevas solicitudes, tal y como le corresponde como actual entidad encargada de administrar el régimen de prima media. La extensión de dicho plazo, encuentra justificación en la buena gestión de Colpensiones, reflejada en los*

indicadores contenidos en los informes periódicos y en el memorial del 1 de julio de 2014, donde se eleva la "solicitud especial" de marras".

84. Para la Agencia *"Esto permitiría que Colpensiones concentre su acción institucional en la solución, lo más pronto posible, de todas las solicitudes de los ciudadanos dentro del régimen de prima media, y no tenga que, por un lado, destinar una porción importante de sus recursos a la defensa jurídica de la entidad y de sus funcionarios en asuntos relacionados con desacatos y sanciones por incumplimiento de órdenes de tutela, por un lado, o por el otro, verse en la difícil situación de falta de personal justo cuando la puesta al día del régimen de prima media sea una realidad".*

Contraloría General de la República.

85. En la Sesión Técnica Informal del 15 de julio de 2014 la señora Contralora General de la República Sandra Morelli Rico estimó procedente la suspensión de sanciones por desacato solicitada por Colpensiones, en tanto era necesario evitar la interrupción del proceso emprendido por el ISSL y Colpensiones para superar el estado de cosas inconstitucionales. Sin embargo, consideró que una eventual medida de suspensión debería estar condicionada a la protección priorizada del mínimo vital, la superación de las dificultades presentes en la calidad de los actos administrativos y la adopción de cautelas suficientes que eviten una nueva petición de interrupción de efectos de las sanciones por desacato a tutelas.

86. En la misma línea, en escrito radicado el 15 de agosto de 2014 la Vicecontralora General de la República Ligia Helena Borrero Restrepo y el Contralor Delegado para el Sector Social Carlos Eduardo Umaña Lizarazo señalaron que consideraban *"de recibo la extensión de la protección dada por la Corte hasta diciembre 31 del presente año en aras de que la entidad cuente con el tiempo que le permita de una vez por todas abordar el cumplimiento de sus funciones sin cargar con el atraso estructural del ISS o el que generó mientras atendía la recepción del ISS. No obstante consideramos que el enfoque de obtener este tiempo extra no debe orientarse exclusivamente a acabar de resolver las solicitudes de reconocimiento en trámite, como quiera que sólo estaríamos hablando de una solución coyuntural. || Estimamos que esta autorización debe ir acompañada de un plan de acción tendiente a corregir los graves problemas de comunicación y atención efectiva de las solicitudes de los usuarios, que estuvo muy bien explicada por la Procuraduría. Son graves los problemas en la liquidación de las pensiones y en la calidad de la información y conformación de la historia laboral. || No encuentra la Contraloría que exista hoy una solución efectiva y completa a este respecto. Nada obtenemos como país si la administradora del Régimen de Prima Media está al día en sus trámites desde un ámbito eminentemente formal, pero las pensiones que se reconocen, liquidan o nieguen no corresponden a las cotizaciones y derechos reales de los afiliados. No encuentra la Contraloría que sobre esta materia existan*

planes de acción detallados con metas concretas. Los sistemas de información, bases de datos y software utilizado para estos efectos aún carecen de la integridad y completitud necesarios para cumplir los objetivos del Estado Social de Derecho en materia pensional".

Defensoría del Pueblo.

87. En escrito del 28 de julio de 2014 el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social Norberto Acosta Rubio apoyó la solicitud formulada por el Presidente de Colpensiones. Aseguró que *"la situación actual de Colpensiones nos pone en un escenario similar, al presentado con el inicio de la liquidación del ISS y la obligación de Colpensiones de asumir todos sus procesos, pues aunque si bien es cierto, Colpensiones actualmente se encuentra mejor organizada, que en el inicio de su operación, cuenta con una represa propia significativa, que dificulta su gestión y genera desconocimiento de derechos fundamentales"*. Empero, precisó que *"la prórroga para resolver las solicitudes que a diario recibe Colpensiones en sus instalaciones, no debe ir más allá del 31 de diciembre de 2014, ya que no se puede continuar limitando las acciones para hacer efectivo los derechos fundamentales de forma indeterminada"*.

Procuraduría General de la Nación.

88. En escrito del 31 de julio de 2014 el Procurador Delegado para el Trabajo y Seguridad Social Encargado Álvaro José Martínez Roa apoyó la suspensión de sanciones por desacato pedida por Colpensiones, siempre y cuando la entidad adopte las medidas necesarias para superar las dificultades observadas en el proceso de transición. En ese sentido, luego de referirse ampliamente a las diversas fallas presentes en la operación del nuevo administrador del régimen de prima media, el interviniente señaló que *"esta Delegada de la Procuraduría General de la Nación reitera lo dicho en informes anteriores, que reconoce el compromiso que existe por parte del Sr. Presidente de Colpensiones y del ISSL, para superar el atraso estructural del Régimen de Prima Media. || En cuanto a la prórroga solicitada por parte del señor presidente de Colpensiones y el Apoderado General del ISS en Liquidación, consideramos que es viable su petición, siempre y cuando Colpensiones corrija las inconsistencias y revise las resoluciones ajenas a todo principio de legalidad, desconociendo derechos adquiridos de los usuarios y arriesgando la estabilidad jurídica del sistema"*.

Decisión sobre la suspensión de sanciones por desacato pedida por Colpensiones.

89. Para resolver es necesario reiterar brevemente los criterios formales y materiales fijados por esta Sala para la procedencia de la prórroga de suspensión de sanciones por desacato a tutelas, en el marco del estado de cosas inconstitucionales verificado en el proceso de la referencia. En Auto

320 de 2013 la Sala Novena de Revisión puntualizó que esta modalidad de intervención iusfundamental es transitoria y excepcional, y que está condicionada a la demostración de una comprometida y diligente voluntad de reparación del estado de cosas inconstitucionales por parte de las entidades accionadas, lo que incluye acreditar el despliegue de esfuerzos importantes, idóneos y suficientes para superar el escenario de infracción iusfundamental. La Corte resaltó que estas exigencias son consecuencia de la importancia que tienen los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico y del lugar privilegiado que ocupa la acción de tutela como su más importante mecanismo de defensa y garantía (A320/13, f.j. 105).

90. Asimismo, el Tribunal insistió en que toda intervención que implique la restricción de un derecho fundamental, y especialmente el de acción de tutela, debe estar suficientemente sustentada y soportada en los principios de razonabilidad y proporcionalidad. En ese sentido, debe tratarse de una medida encaminada a la consecución de fines constitucionalmente imperiosos; idónea o apta para lograr el cometido constitucional propuesto; necesaria, esto es, su empleo debe ser ineludible para alcanzar el cometido superior y representar la menos restrictiva entre todas las medidas posibles y; proporcional en sentido estricto, es decir, los beneficios esperados han de superar los perjuicios que la misma implique para el titular del derecho y la sociedad (A320/13, f.j. 108).

91. La Corporación enfatizó que la solicitud de interrupción de sanciones por desacato a tutelas requiere un esfuerzo argumentativo importante, pues en modo alguno representa un asunto menor ya que restringe los derechos fundamentales a la acción de tutela, al acceso a la administración de justicia y los bienes constitucionales amparados por la decisión judicial afectada con la suspensión (A320/13, f.j. 105). Reiteró que para evitar que la cesación de efectos de las sanciones por desacato se transforme en un instrumento permanente, su eventual prórroga necesariamente debe ser transitoria, contemplar periodos prestablecidos de restricción y estar condicionada a la acreditación de esfuerzos significativos por parte de la entidad accionada, dirigidos a la superación del estado de cosas inconstitucionales (A320, f.j.115).

92. Bajo tal marco, el seguimiento realizado en esta oportunidad al cumplimiento del Auto 320 de 2013 demostró a la Corte la persistencia de un estado de cosas inconstitucionales. En particular, preocupa profundamente el incumplimiento de las órdenes de calidad en los actos administrativos prestacionales y de respuesta pronta de las sentencias judiciales ordinarias y contenciosas administrativas que condenaron al reconocimiento de una prestación.

93. Pese a lo anterior, un análisis conjunto de las actuaciones de Colpensiones y los resultados alcanzados por la entidad, acreditan que su actual Presidente y el Gobierno Nacional han observado una conducta

adecuada en el presente corte de seguimiento, dirigida a la superación del estado de cosas inconstitucionales verificado a partir del Auto 110 de 2013.

94. De este modo, (i) para la Sala representa un resultado importante la respuesta otorgada a las peticiones prestacionales radicadas ante el extinto Instituto de Seguros Sociales, las que alcanzaron un volumen de 337.008 y superaron con amplitud las 80.000 peticiones proyectadas al inicio de la transición. Asimismo, la Sala resalta (ii) los esfuerzos desplegados para ampliar la capacidad de respuesta de Colpensiones mediante la contratación de 1.380 operadores adicionales y la realización de los ajustes necesarios en su infraestructura para soportarlos; (iii) la autorización de 80.861.000.000 millones de pesos por la Junta Directiva de la entidad para cumplir las órdenes dispuestas en los Autos 110 y 320 de 2013, de los que se han ejecuto hasta la fecha 56.021.500; (iii) la realización de acciones importantes para mejorar la calidad de las decisiones prestacionales mediante la creación de grupos especializados de trabajo y la reorganización del modelo operacional de la línea de producción a través de puntos de control al inicio, durante y al final del proceso de decisión; (iv) el rediseño del servicio de atención al usuario en las oficinas de la entidad, otorgando prelación a las personas en condición de discapacidad y en avanzada edad; (v) la colaboración constante con los órganos de control por medio de las mesas técnicas instaladas con la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación y; (vi) el inicio de aplicación de un trámite preferencial para las solicitudes de las personas que padecen enfermedades catastróficas y de alto costo.

95. Acreditado el anterior requisito, el Tribunal considera que se mantienen vigentes los fines constitucionales que sustentaron el otorgamiento de la medida de suspensión de sanciones por desacato en el Auto 320 de 2013. Así las cosas, al igual que en esa ocasión la presente medida de suspensión busca *"(i) garantizar en un escenario de equidad la respuesta de las peticiones y el cumplimiento de las órdenes judiciales que protegieron los derechos de los usuarios de la entidad, a través de la modulación del flujo de respuesta de Colpensiones en armonía con el principio de igualdad ante las cargas públicas; (ii) renovar la eficacia e idoneidad de la acción de tutela como medio de salvaguarda de los derechos fundamentales; (iii) buscar el rápido cumplimiento de los términos legales de contestación en condiciones de calidad, de las solicitudes prestacionales formuladas ante el nuevo administrador del RPM y; (iv) propiciar la superación del estado de cosas inconstitucionales y la pronta normalización de las operaciones de Colpensiones"*.

96. En la misma dirección, la Corte toma en consideración en esta oportunidad (i) la posición del Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación, quienes acompañaron la

solicitud de suspensión de sanciones por desacato elevada por Colpensiones y; (ii) el informe rendido por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ante requerimiento elevado por la Sala sobre la plausibilidad de satisfacción de las metas propuestas por Colpensiones a 31 de diciembre de 2014, conceptuó favorablemente.

97. Atendiendo a lo expuesto, la Sala descarta en esta oportunidad la aplicación de una modalidad de intervención constitucional más intensa como la descrita en los numerales 102 y 103 de la parte motiva del Auto 320 de 2013, y en su lugar accederá a la interrupción de efectos de las sanciones por desacato pedida por Colpensiones. Para ello establecerá la idoneidad, necesidad y proporcionalidad estricta de cada una de las peticiones de la entidad.

98. Colpensiones pide suspender la ejecutoria de las sanciones por desacato a tutelas dictadas en su contra por el incumplimiento en los términos legales de respuesta de las siguientes solicitudes: (i) hasta el 31 de octubre de 2014 para las peticiones radicadas ante Colpensiones alusivas a pensiones, auxilios funerarios e indemnizaciones sustitutivas y; (ii) hasta el 31 de diciembre de 2014 para las peticiones relacionadas con reliquidaciones, retroactivos, incrementos, recursos administrativos, acatamiento de sentencias ordinarias o contenciosas administrativas y acciones de tutela sobre las que no exista información suficiente para su cumplimiento.

99. En relación con la primera petición la Sala considera que si bien la medida es idónea para generar un ambiente operacional propicio para alcanzar los logros propuestos por Colpensiones, no es necesaria ni proporcional en tanto (i) las peticiones de este grupo poblacional guardan prioridad importante al tratarse de prestaciones que buscan salvaguardar el mínimo vital; (ii) las solicitudes de pensión de vejez e invalidez fuera de término mostraron incrementos significativos entre enero y julio de 2014; (iii) las acciones de tutela formuladas en contra de la entidad por el desconocimiento de los tiempos de respuesta de estas peticiones es bajo al no superar las 2.259 según datos aportados por la entidad y; (iv) la entidad no demostró que el acumulado pendiente de atención impacte de forma gravosa su capacidad de respuesta.

100. En ese orden de ideas, la Sala no accederá a la suspensión de sanciones por desacato a tutelas dictadas en contra de Colpensiones referidas al desconocimiento de los tiempos legales de respuesta de solicitudes de pensión y de cumplimiento de sentencias judiciales alusivas a dichas prestaciones.

101. Por el contrario, el Tribunal estima que la segunda petición de Colpensiones es parcialmente procedente. En efecto, la medida de suspensión de sanciones por desacato a tutelas concedidas por violación de los tiempos legales de respuesta de solicitudes de reliquidación, retroactivos, incrementos

y recursos administrativos de personas que están percibiendo materialmente una mesada pensional, es idónea, necesaria y proporcional en sentido estricto.

102. Es idónea y necesaria en tanto genera un ambiente propicio para la satisfacción de las metas propuestas a octubre y diciembre de 2014. De este modo, la interrupción de efectos de las sanciones por desacato de estos colectivos facilita la aplicación del principio de equidad ante las cargas públicas, permite destinar una mayor capacidad de respuesta a trámites prioritarios como los alusivos al reconocimiento y pago de una pensión en cualquiera de sus modalidades, auxilios funerarios e indemnización sustitutiva de la pensión, recursos administrativos formulados por personas que no están recibiendo el pago de una pensión, o asuntos relacionados con el subsidio a la cotización.

103. Igualmente, la medida es proporcional en sentido escrito en tanto los solicitantes de reliquidación, retroactivo, reajuste e incremento pensional actualmente se encuentran disfrutando de un ingreso periódico que les permite satisfacer su mínimo vital cuantitativo. Igual sucede con las personas que si bien formularon recursos administrativos contras decisiones prestacionales, se encuentran incluidas en nómina o están recibiendo el pago de una mesada pensional.

104. En esa dirección, la Sala accederá a la suspensión de sanciones por desacato a tutelas dictadas en contra de Colpensiones por el desconocimiento de los tiempos legales de respuesta de las anteriores solicitudes y recursos, así como las relativas al cumplimiento de sentencias judiciales alusivas a dichas prestaciones.

105. En suma, la Corte Constitucional accederá a la suspensión de la sanción por desacato pedida por Colpensiones, en los siguientes términos:

Cuadro único

Se suspende la imposición y ejecución de sanciones por desacato a sentencias de tutela impuestas en contra de los servidores públicos de Colpensiones, que se refieran a las siguientes prestaciones y trámites:	
Trámites	**Término de suspensión**
1. Peticiones de incremento, retroactivo, reajuste o reliquidación pensional, radicadas ante Colpensiones.	Se suspende la imposición y ejecución de sanciones por desacato hasta el 31 de diciembre de 2014.
2. Recursos administrativos formulados contra actos administrativos prestacionales de Colpensiones, alusivos a personas que se encuentran	La suspensión procederá siempre y cuando los accionantes estén incluidos en nómina y se encuentren recibiendo materialmente el pago de una mesada pensional.

incluidas en nómina y que están recibiendo el pago de una mesada pensional. 3. Peticiones de cumplimiento de sentencias judiciales ordinarias, contencioso administrativas o de tutela, que ordenaron al ISS o Colpensiones el pago de un incremento, retroactivo, reajuste o reliquidación pensional.	

106. Igualmente, la suspensión de sanciones por desacato decretada en este proceso **no** procederá frente a las sentencias de tutela alusivas a los siguientes trámites: 1) peticiones de reconocimiento de prestaciones económicas radicadas en el Instituto de Seguros Sociales -pensión, reliquidación, retroactivo, reajuste o incremento pensional, indemnización sustitutiva de la pensión o auxilio funerario-; 2) peticiones de reconocimiento de pensión, indemnización sustitutiva de la pensión o auxilio funerario radicadas ante Colpensiones; 3) peticiones u órdenes de cumplimiento de sentencias judiciales proferidas en contra de Colpensiones o el ISS referidas al reconocimiento de una pensión, indemnización sustitutiva de la pensión o auxilio funerario y; 4) en general las no contenidas en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia.

107. En la parte resolutiva de la presente decisión la Corte fijará las reglas jurisprudenciales pertinentes para dar aplicación a la medida de suspensión de sanciones por desacato a tutelas.

Síntesis de los plazos otorgados a Colpensiones para la respuesta de peticiones y el cumplimiento de los fallos judiciales.

108. Bajo el anterior marco, las obligaciones de Colpensiones en relación con los plazos de contestación de las solicitudes radicadas ante el ISS y el nuevo administrador del régimen de prima media, pueden sintetizarse de la siguiente manera:

109. En lo concerniente al acumulado de solicitudes prestacionales radicadas ante el ISS, Colpensiones debe responder inmediatamente todas las peticiones ya que no se concedió prórroga para su respuesta, en especial, las de pensión en cualquiera de sus modalidades, auxilio funerario, indemnización sustitutiva de la pensión, incremento, reajuste, retroactivo o reliquidación pensional.

110. A su turno, frente a las peticiones prestacionales radicadas directamente ante Colpensiones y que progresivamente se encuentren fuera de término, la entidad debe; (i) responder inmediatamente las solicitudes de pensión, auxilio funerario e indemnización sustitutiva de la pensión pues no se prorrogó su fecha de contestación y; (ii) responder a 31 de diciembre de 2014 las peticiones de incremento, retroactivo, reajuste o reliquidación pensional. En esa misma fecha Colpensiones deberá estar en capacidad de respetar los tiempos legales de respuesta en condiciones de calidad de todas las solicitudes prestacionales que se efectúen ante ella.

111. Igualmente, en los términos antes indicados y de acuerdo con la respectiva prestación, Colpensiones debe notificar el acto administrativo, incluir en nómina y pagar efectivamente las prestaciones que se concedan; responder los recursos administrativos y responder las distintas clases de derechos de petición.

112. En relación con las peticiones de cumplimiento de sentencias judiciales ordinarias, contencioso administrativas y de tutela proferidas en contra del ISS o Colpensiones, deben resolverse en el mismo término dispuesto para las peticiones prestacionales (Supra 109 y 110). En particular, las sentencias, condenas u órdenes judiciales alusivas a incremento, reajuste, retroactivo o reliquidación pensional, podrán satisfacerse hasta el 31 de diciembre de 2014, inclusive.

IV. MEDIDAS PROCEDENTES ANTE LOS INCUMPLIMIENTOS VERIFICADOS EN ESTA PROVIDENCIA.

Incumplimiento de las órdenes de calidad de los actos administrativos y de acatamiento integral de los fallos judiciales ordinarios y contencioso administrativos.

113. Esta Sala de la Corte considera que el incumplimiento de las órdenes de aseguramiento de la calidad de los actos administrativos prestacionales y de acatamiento oportuno de los fallos judiciales ordinarios y contenciosos administrativos tienen una connotación grave en tanto (i) se trata de una situación reiterada pues en el Auto 320 de 2013 ya se había declarado la inobservancia de estas órdenes; (ii) la corrección de los actos administrativos en sus componentes de completitud de la historia laboral y respeto por los presupuestos sustantivos del derecho de petición son aspectos esenciales de las decisiones prestacionales del sistema de seguridad social en pensiones[12];

[12] En el Auto 233 de 2013 la Corte señaló lo siguiente: *"Uno de los aspectos que mayor preocupación producen a la Corte es el relativo a la calidad de los actos administrativos proferidos por Colpensiones. De ahí que en providencia del 18 de julio de 2013 la Corporación requirió a Colpensiones para que informara "de manera clara, precisa y suficiente las medidas adoptadas para (...) garantizar que antes de resolver sobre la respectiva petición, el expediente prestacional, y en particular la historia laboral del afiliado, cuente con información completa y actualizada y; (...) asegurar que la respuesta a las peticiones sea motivada, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido". Sobre este punto el Tribunal insistió en diversos apartes del Auto 182 de 2013"*. Más adelante indicó: *"A pesar de que el anterior reporte de esfuerzos*

(iii) en el Auto 320 de 2013 la Corporación dispuso la priorización en el cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contenciosos, pues los actores han soportado el tiempo de espera de los procesos administrativo y judicial[13]; (iv) a partir del auto de 18 de julio de 2013 y siguientes esta Sala ha venido impartiendo órdenes relacionadas con la completitud de las historias laborales y la calidad de los actos administrativos sin que se observe la superación de esta problemática; (vi) si bien se advierten ciertos avances y esfuerzos importantes desplegados por el actual Presidente de Colpensiones para ampliar la capacidad de atención de las sentencias judiciales y corregir las dificultades en la calidad de los actos administrativos, persisten serias dificultades en estos escenarios a pesar de los plazos otorgados por la Corte para su corrección.

114. Teniendo en cuenta lo anterior y el tiempo transcurrido desde la comunicación del Auto 110 de 2013, la Sala adoptará las siguientes decisiones:

Primera.

115. En términos generales esta Sala de la Corte destaca la diligencia del actual Presidente de Colpensiones en la adopción de importantes medidas tendientes a la superación del estado de cosas inconstitucionales verificado a partir del Auto 110 de 2013. La Sala también comprende que (i) los problemas de calidad no se presentan en todos los actos administrativos prestacionales; (ii) las profundas falencias en la administración de las historias laborales por parte del extinto Instituto de Seguros Sociales ocasiona serias carencias de información y calidad en los actos administrativos de Colpensiones y; (iii) el flujo de sentencias provenientes del ISS ha observado un comportamiento inestable que obstaculiza la estimación y gestión de los recursos necesarios para su satisfacción.

---

muestra un importante avance en la materia, la Corte solicitará a Colpensiones información sobre los resultados concretos alcanzados por los grupos de calidad. En ese sentido, entre otras cosas la entidad deberá (i) reportar los principales problemas detectados, las correcciones aplicadas, los efectos específicos de dichas soluciones en la operación de la entidad y en las decisiones administrativas; (ii) precisar si el referido control de calidad se realiza sobre la totalidad de trámites y decisiones prestacionales, o únicamente en relación con segmentos o muestras de estas y; (iii) responder si las modificaciones introducidas a su operación resuelven las distintas fallas denunciadas por la Procuraduría en el primer informe de seguimiento presentado a la Corte".

[13] En el Auto 233 de 2013 la Corte había indicado lo siguiente: *"En el Auto 182 de 2013 la Corte expresó su inquietud por el escaso progreso en la atención de las sentencias proferidas por la jurisdicción ordinaria. Al respecto señaló que "es preocupante el lento avance en esta materia, por lo que Colpensiones deberá someter a una profunda revisión el proceso de cumplimiento de sentencias judiciales. Entre otras cosas, Colpensiones deberá informar los pasos que sigue para el acatamiento de las decisiones judiciales, flexibilizar o eliminar aquellos trámites que mayor represa causen, y justificar la exigencia de cada uno de los trámites que mantendrá"*. En el mismo sentido se había pronunciado el Tribunal en providencia del 18 de julio de 2013 en la que pidió a Colpensiones informe sobre las medidas adoptadas para *"solicitar únicamente los documentos y soportes estrictamente necesarios para (…) el cumplimiento de las decisiones judiciales (ordinarias y de tutela). En especial, deberá señalar las medidas implementadas para eliminar los requisitos que constituyan barreras de acceso al derecho, y las adoptadas para evitar la solicitud de documentos, soportes e información que la entidad debería tener o diligenciar""*.

116. Sin embargo, el reiterado incumplimiento de las órdenes de calidad en los actos administrativos y de acatamiento oportuno de las sentencias judiciales que ordenaron el reconocimiento de una pensión[14], aunado a la obligación que recae en el responsable de Colpensiones en la corrección de las mencionadas fallas, impone a esta Sala la necesidad de iniciar trámite incidental de desacato en su contra[15], con miras a verificar o descartar su responsabilidad objetiva y subjetiva frente a la falta de superación de las dificultades existentes en la materia[16].

117. En ese orden de ideas, dentro de los veinte días siguientes a la comunicación de esta providencia el incidentado deberá rendir informe a la Sala Novena de Revisión señalando los argumentos de defensa que estime pertinentes. Adicionalmente, indicará las razones específicas que en su criterio han impedido la corrección definitiva de las fallas presentes en la satisfacción de las mencionadas órdenes.

---

[14] En particular, para la Corte resultan en extremo preocupantes situaciones como las indicadas por la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social al referir en sus reportes diversos casos dramáticos y emblemáticos de las realidades que enfrentan los usuarios de Colpensiones. De este modo, en su escrito del 31 de julio de 2014 pone de presente a la Sala, entre otros, los siguientes asuntos: (i) *"… fecha de nacimiento 12 de agosto de 1938 edad 76 años, la peticionaria inició su trámite pensional, con el ISS desde el 15 de abril de 2009, después de haber agotado la vía argumentativa, tuvo que acudir a la vía judicial mediante sentencia proferida por el Juzgado 10 Laboral del Circuito de Bogotá el 13 de marzo de 2013, se ordenó el reconocimiento y pago de la sustitución pensional en calidad de cónyuge supérstite, mediante la resolución (…) de 26 de abril de 2014, Colpensiones niega su derecho, sin tener en cuenta el fallo judicial, esta usuaria lleva 6 años esperando el reconocimiento de la prestación a la cual tiene derecho"* ; (ii) *"… edad 95 años presenta acción de tutela para obtener la corrección del nombre toda vez que a pesar de ser beneficiaria de pensión de sobrevivientes mediante resolución de 30 de abril de 2012, desde el 3 de enero de 2014, no le cancelan las mesadas, según información del Banco de Bogotá, por no coincidir en la resolución el nombre de la peticionaria con el nombre que figura en la cédula de ciudadanía, pese a que el 31 de enero de 2014, radicó ante Colpensiones la solicitud de aclaración y rectificación de nombre, sin que a la fecha haya sido resuelta, el Juzgado 24 Penal del Circuito de Conocimiento de Bogotá el 20 de marzo de 2014, ampara el derecho fundamental de la peticionaria ordenando a Colpensiones que emita pronunciamiento de fondo en torno a la aclaración del nombre, el 4 de junio de 2014 se abre incidente de desacato por incumplimiento al fallo de tutela"* ; (iii) *"… se encuentra en grave estado de salud a punto de quedar ciega y tiene 70 años de edad, el Tribunal Superior de Cali en sentencia del 29 de junio de 2014 confirmó la sentencia emitida por el Juzgado 5 laboral de Cali del 30 de noviembre de 2011, la cual condenó a pagar pensión de sobrevivientes moratorios a partir del 14 de julio de 2009. Colpensiones mediante resolución (…) del 25 de abril de 2014 niega el reconocimiento de la pensión de sobrevivientes desconociendo el fallo judicial"* y; (iv) *"… el peticionario tiene 78 años y se encuentra hospitalizado, en sentencia emitida por el Juzgado 18 Laboral del Circuito de Bogotá del 29 de abril de 2011 declaró que al peticionario le asiste el derecho al reconocimiento y pago de una pensión de vejez, el peticionario radicó ante el ISS su solicitud de cumplimiento de la sentencia el 23 de noviembre de 2011 y hasta la fecha no ha sido resuelto por lo cual interpuso acción de tutela con fallo a su favor de data 27 de junio de 2014"*. Igualmente, aunque en el Auto 320 de 2013 la Corte dispuso el cumplimiento parcial de aquellos fallos de pensión sobre los que no se pudiera dar acatamiento integral de manera inmediata, la Sala advierte que en estos casos la entidad no ha hecho uso de este mecanismo de excepción.

[15] En Auto 080 de 2014 la Sala Especial de Seguimiento a la sentencia T-760 de 2008, retomando lo dispuesto en el Auto 320 de 2013 estableció la posibilidad de iniciar trámite incidental de desacato en el escenario de supervisión y seguimiento a las órdenes dictadas por este Tribunal.

[16] Igualmente, si bien el señor Presidente de Colpensiones presentó un informe especial de calidad en el que anuncia la adopción de medidas importantes para mejorar la calidad de los actos administrativos prestacionales, la Sala no cuenta con documentación que le permita verificar los resultados de tales acciones, ni consultar la efectiva superación de los problemas de calidad delas resoluciones.

Segunda.

118. La Corte requiere al Presidente de Colpensiones para que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia dé estricto cumplimiento a las órdenes generales y específicas relacionadas con estas obligaciones contenidas en los Autos 110 y 320 de 2013 y 130 de 2014. Así, deberá tomar medidas efectivas para (i) corregir rápidamente los problemas de calidad de los actos administrativos prestacionales identificados por esta Corte y los órganos de control y supervisión; (ii) garantizar que el expediente prestacional, y en particular la historia laboral del afiliado, cuente con información completa y actualizada al instante de proferir los actos administrativos prestacionales; (iii) asegurar que la respuesta a las peticiones prestacionales sea motivada, eficaz, pertinente, de fondo y congruente con lo pedido; (iv) profundizar el acatamiento del numeral segundo de la parte resolutiva del Auto 130 de 2014 en armonía con lo dispuesto en el numeral 13 de la parte motiva de dicha providencia; (v) atender oportunamente las instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia; (vi) corregir las fallas operacionales de manera global o estructural, y no solo por demanda individual de los usuarios caso por caso; (vii) flexibilizar y agilizar intensamente el proceso de cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contencioso administrativos; (viii) solicitar a los usuarios únicamente los documentos que por ley le son exigibles para la respuesta de las solicitudes prestacionales o el cumplimiento de los fallos judiciales; (ix) iniciar de oficio el trámite de cumplimiento de fallos judiciales que condenaron al ISS o Colpensiones al pago de una prestación económica tan pronto quede en forme la providencia, incluso si su acatamiento no ha sido objeto de acción de tutela o proceso ejecutivo y; (x) realizar ante la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura y los jueces ordinarios de la especialidad laboral, las solicitudes, recomendaciones o requerimientos procedentes para agilizar el trámite de cumplimiento de sentencias judiciales y remover los obstáculos estructurales y concretos presentes en dicho trámite.

Tercera.

119. Dentro de los diez días siguientes al vencimiento del término concedido en el numeral anterior, el Presidente de Colpensiones rendirá informe especial a la Corte Constitucional dando cuenta del acatamiento de lo dispuesto en dicha orden, y de los resultados concretos obtenidos, confrontándolos específicamente con las fallas indicadas por los órganos de control y supervisión en este trámite. De encontrar barreras que impidan materializar las órdenes de calidad de los actos administrativos y de cumplimiento oportuno de los fallos judiciales por ser su remoción competencia de otras entidades o funcionarios o por tratarse de problemas estructurales del sistema general de pensiones, el interviniente explicará la situación y efectuará las recomendaciones que encuentre pertinentes.

120. Copia del escrito se radicará ante la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia, para que dentro de los diez días siguientes al recibo del documento conceptúen a la Corte sobre la superación o persistencia de las fallas relativas a la calidad de los actos administrativos y el cumplimiento de los fallos judiciales. En el evento de advertir la persistencia grave de problemas de calidad de los actos administrativos y de incumplimiento de los fallos judiciales, los órganos de control y supervisión, atendiendo a su criterio, recomendarán a esta Sala mantener o levantar la suspensión de sanciones por desacato contenida en el numeral primero de la parte resolutiva de esta providencia[17] y efectuarán las demás observaciones que estimen pertinentes.

Cuarta.

121. Tomando en consideración que las responsables directas de las áreas de (i) resolución de peticiones de prestaciones económicas encargada de proferir actos administrativos prestacionales; (ii) impulso en el cumplimiento de fallos judiciales de prestaciones económicas o preparación de sentencias para su acatamiento y; (iii) cumplimiento de fallos judiciales de prestaciones económicas, podrían estar comprometidas en la vulneración de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones, y en particular en la persistencia de los problemas referidos a la calidad de los actos administrativos prestacionales y el cumplimiento oportuno de los fallos judiciales ordinarios o contencioso administrativos, la Sala dispondrá su vinculación al trámite constitucional de la referencia en tanto podrían verse afectadas por las decisiones que se proferirán en este proceso[18]. Para tales

---

[17] Aunque un análisis conjunto de las órdenes dictadas por este Tribunal a Colpensiones dan cuenta de una conducta diligente enderezada a la superación del estado de cosas inconstitucionales, la persistencia de incumplimiento de las órdenes de calidad de los actos administrativos y de acatamiento de los fallos judiciales podría romper dicho balance y obligar a esta Sala al levantamiento de la suspensión de sanciones por desacato proferida en el numeral primero de la parte resolutiva de esta providencia.

[18] En informe presentado ante requerimiento de la Corte el 15 de agosto de 2014 por Mario Fidel Rodríguez Narváez en su calidad de Vicepresidente Jurídico de Colpensiones, se señaló lo siguiente: *"PREGUNTA: (...) nombre y cargo de los responsables directos de las áreas de: (i) resolución de peticiones de prestaciones económicas -encargado de proferir los actos administrativos prestacionales. RESPUESTA: En atención en el Decreto 2727 del 23 de noviembre de 2013 que establece la Estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones", artículo 17 en lo que hace a las funciones de la Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones y a lo previsto en la Resolución Nº. 003 del 13 de Enero de 2012 y sus modificatorias por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de Colpensiones, corresponde a dicha dependencia: "1. Dirigir el diseño de políticas y estrategias para garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez y muerte y auxilio funerario e indemnización sustitutiva y demás beneficios económicos, en condiciones de eficiencia, oportunidad y de acuerdo con las directrices, instrucciones y criterios jurídicos establecidos por la Empresa. (...). 8. Resolver en segunda instancia los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento de beneficios y prestaciones económicas inherentes al Régimen de Prima Media y nómina de pensionados". || A la fecha el cargo de Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones es ejercido por la doctora Paula Marcela Cardona Ruiz, identificada con C.C. No. 52.144.024. || De otra parte, el Acuerdo No. 063 de fecha 28 de Noviembre de 2013, "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones" en su artículo 6 numeral 6.1, establece como funciones de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, al unísono con lo dispuesto en el Manual de Funciones ya referido establece: ||"1. Proferir los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte,*

efectos la Corte les remitirá copia de los informes presentados los días 14, 25 y 31 de julio de 2014 por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social; los días 30 de mayo, 18 y 20 de junio y 16 de julio de 2014 por el Superintendente Financiero de Colombia; los días 30 de mayo y 15 de agosto de 2014 por la Vicecontralora General de la República y el Contralor Delegado para el Sector Social y; el día 05 de junio de 2014 por el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social. Asimismo, se remitirá copia del video y audio de la Sesión Técnica Informal del 15 de julio de 2014.

122. Dentro de los veinte días siguientes a la comunicación de la providencia, las vinculadas podrán ejercer el derecho de contradicción y presentar los argumentos y pruebas que estimen pertinentes para su defensa.

Quinta.

123. El Tribunal también dispondrá que los jueces de la República al estudiar incidentes de desacato en contra de los responsables de Colpensiones por el presunto desconocimiento de sentencias de tutela que ordenaron responder una petición prestacional, deberán verificar que el acto administrativo que hubiere dado cumplimiento al fallo de tutela reúna las características de motivación, eficacia, resolución de fondo, pertinencia y congruencia con lo pedido[19]. Lo anterior de conformidad con los criterios sustanciales del

---

indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, basados en criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. || (...) 4. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos que profiera. || A la fecha el cargo de Gerente Nacional de Reconocimiento se ejerce por la Doctora Zulma Constanza Guauque Becerra, identificada con C. C. No. 52.538.651. || PREGUNTA: (ii) impulso en el cumplimiento de fallos judiciales y; (iii) acatamiento de fallos judiciales. RESPUESTA: El Acuerdo No. 063 de fecha 28 de Noviembre de 2013, referido anteriormente, en su artículo 6 numeral 6.1, establece como funciones de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, entre otras la siguiente: "6. Atender y dar respuesta oportunamente y de fondo, en los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos y dar cumplimiento a las sentencias judiciales". Tal y como se señaló anteriormente, el cargo de Gerente Nacional de Reconocimiento es ejercido por la Doctora Zulma Constanza Guauque Becerra. || De otro lado, revisado el manual de funciones de la Gerencia de Defensa Judicial con el fin de establecer si existe una función que se asimile al impulso del cumplimiento de fallos, no se encontró ninguna ya que su labor como defensa es actuar en el curso del proceso y no en el posterior cumplimiento del fallo. || No obstante, en virtud de la función que se transcribe a continuación, esta Gerencia si alista las sentencias para la entrega a la Gerencia de Reconocimiento quien realiza el cumplimiento, tal como se informó en el IP4 (Sección 6.2.1 "Pasos para la atención de decisiones judiciales por tipo de entrada". Pág. 53-58) como es el procedimiento de alistamiento y posterior cumplimiento de las sentencias judiciales. || El artículo 10 numeral 10.1 del Acuerdo No. 063 de 2013, para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial detenta entre otras la siguiente función: "1. Administrar, controlar y hacer seguimiento a los procesos judiciales en que sea parte la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES". El cargo de Gerente Nacional de Defensa Judicial se ejerce por la Doctora Gladys Haydee Cuervo Torres, identificada con C. C. No. 51.931.983".

[19] En Sentencia T-691 de 2010 la Corte recordó que *"La jurisprudencia de esta Corporación ha definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos: (i) se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares; (iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario; (iv) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una*

derecho fundamental de petición[20] y la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido[21]. De encontrar insatisfechos estos requisitos, el juez declarará el incumplimiento de la sentencia de tutela y tomará las medidas de cumplimiento y de desacato procedentes contra el servidor público que suscribió el acto administrativo. De persistir el incumplimiento, procederá contra el Presidente de Colpensiones.

124. Asimismo, al otorgar tutela constitucional por aspectos relacionados con el cumplimiento de un fallo judicial ordinario o contencioso administrativo, el juez del caso concreto (i) solicitará colaboración al juzgado respectivo para que dentro de los diez días siguientes a la comunicación de la providencia desarchive el expediente que contiene la sentencia objeto de acatamiento. Esta solicitud no alterará la competencia ni el reparto dispuesto para las acciones de tutela formuladas contra Colpensiones, en tanto la demanda no se interponga contra el juzgado que custodia el expediente; (ii) ordenará a Colpensiones que dentro de los tres días siguientes a la comunicación de la sentencia de tutela solicite al actor únicamente los documentos que por ley le corresponde aportar a la parte demandante para el acatamiento del fallo ordinario o contencioso y; (iii) ordenará a Colpensiones cumplir el fallo

---

respuesta escrita; (vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; (xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado".

[20] Sobre la respuesta de fondo la Sentencia T-161 de 2011 señaló *"que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere "una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses". Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: "La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite"".* Igualmente, en la Sentencia T-395 de 2008 se precisó que *"[D]ar una respuesta de fondo a una petición propuesta por un particular, impone a la administración el deber de adelantar un proceso analítico y detallado que integre en un respuesta un proceso de verificación de hechos, una exposición del marco jurídico que regula el tema sobre el cual se está cuestionando, para luego de su análisis y confrontación, concluir con una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses. || De esta manera, las respuestas que incumplan con los requisitos señalados en el artículo 23 Superior, condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos"*.

[21] La Corte en Sentencia C-510 de 2004 señaló que *"[L]a jurisprudencia ha recalcado la diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido. || Al respecto, ha dicho la Corte: "...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal"*. Para revisar el fondo del asunto el juez de tutela debe analizar las reglas jurisprudenciales sobre procedencia transitoria o definitiva de la acción de tutela para el reconocimiento o pago de prestaciones pensionales. Sobre este último aspecto puede ser consultada la sentencia T-142 de 2013, entre otras.

ordinario o contencioso en el plazo correspondiente a la suspensión de la sanción por desacato referida en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia.

Incumplimiento de las órdenes de respetar los plazos dispuestos para la respuesta de las peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones y los recursos administrativos formulados contra la entidad.

125. En relación con el incumplimiento de estas órdenes la Sala se abstendrá de iniciar trámite incidental de desacato en tanto (i) observó la adopción de medidas significativas para la superación de esta problemática, en especial la ampliación del personal e infraestructura disponible para atender estas solicitudes; (ii) encuentra parcialmente justificados los incumplimientos en esta área debido a que el elevado cúmulo de trámites provenientes del ISS ha impactado la operación de Colpensiones, a pesar de los esfuerzos realizados en ampliación de personal e infraestructura por la entidad y; (iii) ante requerimiento de esta Corte la Superintendencia Financiera de Colombia estimó la factibilidad de cumplimiento de las metas propuestas por Colpensiones a octubre y diciembre de 2014 con el personal y la infraestructura actual, conceptuando favorablemente.

126. En su lugar, la Sala adoptará las siguientes decisiones:

Sexta.

127. Dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia el Presidente de Colpensiones deberá tomar las medidas necesarias para (i) cumplir en condiciones de calidad los plazos dispuestos en los numerales 105 y 108 a 112 de la parte motiva de este auto, y en general para poner al día el régimen de prima media a 31 de diciembre de 2014, de modo que la entidad respete los tiempos legales de respuesta de las peticiones y de resolución de los recursos administrativos, cumpla oportunamente los fallos judiciales ordinarios, contencioso administrativos y de tutela, y notifique e incluya en nómina prontamente las prestaciones reconocidas y; (ii) agilizar la realización de los trámites que sean necesarios para el reconocimiento y pago de las prestaciones, cuya ejecución sea responsabilidad de terceros. Para el efecto deberá iniciar las actuaciones administrativas o judiciales pertinentes.

Séptima.

128. Dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia el Presidente de Colpensiones en el marco de sus funciones y competencias deberá tomar las medidas necesarias y conexas para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad sean suficientes para cumplir en condiciones de calidad los plazos dispuestos para la puesta al día del régimen de prima media a 31 de diciembre de 2014. Igualmente, el Presidente de Colpensiones deberá adoptar las medidas indispensables que le

permitan a la entidad continuar llevando a cabo las acciones que ha venido desarrollando para superar el estado de cosas inconstitucionales, y en particular para no disminuir el personal y la infraestructura física y tecnológica incorporada de forma transitoria, en tanto ella resulte necesaria para satisfacer las metas propuestas a 31 de diciembre de 2014 y evite la pérdida de la curva de aprendizaje alcanzada por los operarios.

Octava.

129. Dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia Colpensiones deberá adoptar las medidas necesarias para (i) dar cumplimiento a la priorización dispuesta en el numeral 100 de la parte motiva del Auto 320 de 2013; (ii) aplicar a las peticiones prestacionales de pensión o de indemnización sustitutiva de la pensión de las personas que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo o de las que tengan una edad igual o superior a 70 años, el plazo de respuesta dispuesto para las solicitudes de pensión de sobrevivientes contemplado en el artículo 1 de la Ley 717 de 2001 y; (iii) dar la máxima prioridad al cumplimiento de fallos judiciales de demandantes que padezcan enfermedades catastróficas, de alto costo o similares, o las que tengan una edad igual o superior a 70 años.

Novena.

130. Según se indicó en esta providencia, para agilizar la respuesta de las peticiones prestacionales la Corte ordenó a Colpensiones en el Auto 320 de 2013 aplicar el aparte normativo del artículo 9 de la Ley 797 de 2013 según el cual *"Los Fondos no podrán aducir que las diferentes cajas no les han expedido el bono pensional o la cuota parte"* para el reconocimiento y pago de la pensión. En el IP8 del 05 de marzo de 2014 el Presidente de Colpensiones manifestó la aplicación de la legislación frente a los procedimientos financiados mediante bono pensional, pero expuso la imposibilidad de atender la orden de la Corte en relación con la consulta de cuota parte ya que la Circular Conjunta 069 de 2008 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de Protección Social contenía un trámite de consulta de cuota parte que lo impedía.

131. Luego de practicar pruebas en relación con las consecuencias fácticas del procedimiento de consulta de cuota parte integrado en la Circular Conjunta 069 de 2008, la Corte concluyó que esta suponía una barrera normativa que lesionaba los derechos fundamentales de petición y seguridad social pues el trámite en ella dispuesta impedía cumplir los plazos de contestación prestacional contemplados en la legislación. De igual modo, en opinión del Tribunal la referida Circular no se adecuaba a la legislación.

132. Por las razones expuestas, en el Auto 130 de 2014 el Tribunal ordenó a Colpensiones aplicar la excepción de inconstitucionalidad en relación con el trámite de consulta de cuota parte pensional consagrado en la Circular 069 de

2008, y emplear en su lugar el procedimiento dispuesto para las prestaciones que se financian a través de bono pensional hasta tanto se dictara sentencia en el proceso de la referencia. En la misma decisión, la Corporación exhortó a los referidos ministerios para que dentro del mes siguiente a la comunicación del auto adecuaran las instrucciones técnicas de cobro de cuota parte pensional de manera que el procedimiento no obstaculizara la contestación de la solicitud y el pago efectivo de las prestaciones económicas.[22]

133. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público se abstuvo de modificar la Circular Conjunta 069 de 2008 argumentando la conformidad de esta con los Decretos que le sirvieron de sustento.

134. Visto lo anterior, la Sala encuentra que con posterioridad al 31 de diciembre de 2014 la anotada Circular podría impactar nuevamente los tiempos legales de respuesta de las solicitudes pensionales financiadas con cuota parte pensional, amenazando los derechos fundamentales de petición y seguridad social, así como la garantía al pago oportuno de las pensiones, pues como quedó demostrado a esta Corte el procedimiento contemplado en la Circular Conjunta 069 de 2008 contribuye al desbordamiento de los plazos plasmados por el legislador para la respuesta a las solicitudes prestacionales.

135. Atendiendo a lo expuesto, y tomando en cuenta que en el Auto 320 de 2013 la Sala ordenó a Colpensiones *"agilizar la realización de los trámites que sean necesarios para el reconocimiento o pago de la prestación, cuya ejecución sea responsabilidad de terceros. Para el efecto deberá iniciar las actuaciones administrativas y judiciales pertinentes"*, el Tribunal Constitucional ordena a Colpensiones como medida de no repetición y de protección frente a la amenaza de desconocimiento de los tiempos legales de respuesta de las peticiones referidas a prestaciones financiadas mediante cuota parte pensional, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia proceda a iniciar la acción judicial procedente con miras a la declaratoria de nulidad de la Circular Conjunta 069 de 2008, con base en los

---

[22] Al respecto el Auto 130 de 2014 señaló lo siguiente: *"23. En criterio de la Corte las pruebas practicadas en este proceso acreditan que la Circular Conjunta 069 de 2008 constituye una barrera normativa que entorpece innecesariamente la efectividad del derecho a la seguridad social (Art. 48 C.P.) y la garantía al pago oportuno de las pensiones (Art. 53 C.P.) en virtud de la complejidad y redundancia del trámite que impone. Asimismo, la referida Circular desconoce el precedente constitucional que diferencia entre los requisitos para el goce material del derecho pensional y los mecanismos de financiación de la prestación[22], pues supedita el pago de la pensión a la consulta del proyecto de liquidación de la cuota parte y de resolución que reconoció el derecho. Entonces, por las razones anotadas Colpensiones deberá proceder a la inmediata inaplicación de esta Circular[22]. || 24. Adicionalmente, la Circular 069 de 2008 impone un trámite de consulta de proyecto de resolución que contradeciría lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 797 de 2013, e incluso marcharía en contravía de la interpretación conforme de la Carta que recae sobre los Decretos 2921 de 1948, 1848 de 1969 y las Leyes 33 de 1985 y 71 de 1988, en especial porque el artículo 2 de la Ley 33 de 1985[22] que la Circular toma como base para la consulta del proyecto de resolución[22] no contempla dicho procedimiento, ni supedita el pago de la prestación a la realización de este[22], aspecto que sin embargo debe ser sentenciado por el juez contencioso administrativo. Atendiendo a lo expuesto el Tribunal exhortará al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Ministerio del Trabajo para que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia, modifiquen las instrucciones técnicas de cobro de cuota parte pensional de modo que dicho procedimiento no obstaculice el pago efectivo de las prestaciones económicas y el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta de las peticiones prestacionales pensionales".*

informes y argumentos que presentó y expuso en su momento a la Sala, así como en los consignados en los numerales 15 a 25 del Auto 130 de 2014 y los demás que estime pertinentes.

Décima.

136. Con el objeto de adoptar medidas de no repetición frente a la situación que condujo al estado de cosas constitucionales verificado en el Auto 110 de 2013, el Tribunal le ordenó a Colpensiones en Auto 113 de 2014 la presentación de un informe especial en el que señalara las dificultades encontradas en el trámite de empalme y transición entre el ISSL y Colpensiones, y que contrastara las fallas del ISS con las correcciones efectuadas por la nueva administradora del régimen de prima media, precisando aquellas que persistían. En su escrito la entidad debía formular las recomendaciones que encontrara pertinentes[23].

137. En el documento presentado a la Corte Colpensiones realiza un recuento de las principales fallas detectadas y las medidas que en el ámbito de su competencia ha tomado con el fin de corregir la situación. Con base en ellas, el interviniente realiza varias recomendaciones, entre ellas la siguiente: *"luego de un año y 8 meses de operación, Colpensiones cuenta ya con lecciones aprendidas que le permiten identificar la necesidad de re-estructurar la entidad con el fin de evitar que en unos pocos años se vuelva a generar una represa en los trámites de los ciudadanos"*. Posteriormente, el Presidente de la entidad insiste en la petición de suspensión de sanciones por desacato hasta el 31 de diciembre de 2014, y puntualiza que esta *"es necesaria en la medida en que el diseño de planta de personal inicial, tal y como se mostró arriba, no ha sido suficiente para resolver la herencia incierta del ISS sumada a la operación diaria de la entidad. Si en el muy corto plazo no se cuenta con un periodo para estabilizar el personal, y es necesario regresar a la planta original, la entidad puede verse abocada a una nueva represa en la resolución de sus solicitudes propias. Así entonces, paralelamente es necesario que la entidad diseñe una re-estructuración para adecuarse a la nueva situación de radicación de peticiones de prestaciones pensionales, que tal y como se muestra, es diferente a la inicialmente estimada con base en datos del ISS"*.

138. En la petición de suspensión de sanciones por desacato presenta el 2 de julio de 2014, el Presidente de Colpensiones reitera su solicitud de *"En el mediano plazo, impartir lineamientos para una reestructuración de la*

[23] Con un propósito semejante en el auto 088 de 2014 la Corte ordenó a la Superintendencia Financiera de Colombia, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al Ministerio de Salud y Protección Social, a la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la Nación, la elaboración de informes especiales sobre las acciones emprendidas para la protección de los derechos de los usuarios del régimen de prima media desde la promulgación de la Ley 100 de 1993 y la realización de las recomendaciones que encontraran pertinentes para corregir la situación de infracción constitucional. En el Auto 113 de 2014 el Tribunal solicitó un informe de características similares al Instituto de Seguros Sociales en Liquidación y a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones.

entidad. Las lecciones aprendidas muestran que la planta original de la entidad no es suficiente para mantener al día el RPM. Tal y como lo preguntó la Corte a Colpensiones en el Auto 113 de 2014 en su fundamento jurídico 3, "La parte final del reporte debe contener un análisis del conjunto de la situación, las conclusiones del estudio y las recomendaciones que se estiman procedentes para evitar la repetición de la situación de masiva violación iusfundamental acreditada en el trámite de revisión de tutela." Una primera recomendación, presentada en el Informe Especial como respuesta a este Auto, muestra que Colpensiones se basó en una planta para resolver cerca de 20.000 solicitudes mensuales, basada en las radicaciones del ISS, y en este momento Colpensiones recibe mensualmente cerca de 36.000 solicitudes por parte de los ciudadanos. Por esto, para evitar que se repita la misma situación, es necesario reestructurar la entidad".

139. En relación con esta solicitud la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado manifiesta que *"Frente a las peticiones relacionadas con la adopción de instrucciones de política pública para la estabilización del régimen de prima media (vinculación de personal adicional, contratación de infraestructura, asignación presupuestal necesaria) y con la formulación, en el mediano plazo, de lineamientos para la reestructuración de la entidad. Esta Agencia Nacional considera que en virtud del estado de cosas inconstitucional advertido por la Corte Constitucional en este asunto (Autos 110 y 320 de 2013) le corresponde a la Corte Constitucional concentrar los esfuerzos institucionales de todas las entidades del Estado cuyo concurso sea necesario para superarlo (Sentencias T-068 de 1998, consideración 10 y T-025 de 2004, consideración 7), y garantizar así la eficacia de los derechos fundamentales (art. 2 y 86 de la CP). || Estima esta Agencia Nacional que, con base en la información técnica demandada por la Corte Constitucional en los 110 y 320 de 2013, y en especial la que ha sido recabada por Colpensiones y allegada al proceso en los informes periódicos, la Corte Constitucional tiene la competencia para indicar unos lineamientos a corto y mediano plazo que permitan, por la vía de la restructuración de Colpensiones, la satisfacción de los derechos fundamentales de los habitantes del territorio nacional que estén asociados al reconocimiento, reliquidación y pago de prestaciones económicas dentro del régimen de prima media. Tales lineamientos, que deberán ser atendidos por las entidades competentes en el Alto Gobierno, considera la Agencia, permitirán, en una lógica de colaboración armónica entre las distintas entidades del Estado, que la perversa litigiosidad generada por las dificultades administrativas del entonces Seguro Social no se vuelva a presentar.*

140. Por su parte, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público indicó que *"para revisar la viabilidad de la restructuración de Colpensiones, el Ministerio de Hacienda, como miembro de la Junta Directiva, ha solicitado a dicha entidad un estudio técnico mediante el cual se realice un diagnóstico real del estado de solicitudes pensionales al superar la coyuntura*

ocasionada por el represamiento. En este sentido, es de señalar que cualquier viabilidad deberá contemplar previamente los mecanismos para atender las necesidades y su horizonte temporal dado que el comportamiento de las reclamaciones pensionales está destinado a estabilizarse en el mediano plazo, lo que deberá ocurrir una vez se cumpla con lo ordenado por la Corte Constitucional sobre el represamiento, se finalice el régimen de transición y se logre una adecuación tecnológica que resulte suficiente para atender automáticamente las solicitudes pensionales venideras".

141. El Ministerio del Trabajo señaló que *"en el seno de la Junta Directiva se ha discutido sobre la necesidad de efectuar una modificación de la estructura de la entidad y la adecuación de la planta de personal para que responda a la estructura propuesta. || Esta modificación obedece a que (i) en la operación de la entidad se ha detectado que pueden optimizarse algunos procesos con cambios estructurales permitiendo una mayor eficiencia y a que (ii) el incremento de personal debe responder a los requerimientos de la entidad para soportar su operación cotidiana, toda vez que para la implementación de planes de acción coyunturales no es necesaria la creación de cargos permanentes. || Por esta razón, esta Cartera considera que se debe adelantar de manera rápida por parte de Colpensiones el estudio que sustente las modificaciones teniendo en cuenta entre otras cosas las cargas de trabajo, el rediseño de los procesos, la adecuación tecnológica etc.; para que sea estudiado por los órganos competentes y decretado por el Presidente de la República en ejercicio de las competencias constitucionales conferidas por el artículo 189 de la Carta Política".*

142. A su turno, el Superintendente Financiero de Colombia en la Sesión Técnica Informal del 15 de julio de 2014 expresó la necesidad de adoptar medidas de restructuración de Colpensiones, mientras que en escrito del 16 del mismo mes y año precisó que *"En cuanto a lo señalado sobre los cambios en la infraestructura y la eventual restructuración de la entidad, consideramos que la propuesta presentada por Colpensiones merece la evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública y de los Ministerios de Trabajo y de Hacienda y Crédito Público, en donde se tenga en cuenta que los ajustes realizados hasta el momento a la estructura inicial de Colpensiones obedecen a la situación de represamiento de solicitudes del ISSL y no a una entidad que haya logrado la estabilización de sus procesos y la represa mencionada, situación que deberá contar con la mayor atención y disposición de recursos en el corto plazo".*

143. La Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social y el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social han coincidido en resaltar a lo largo del proceso las reiteradas advertencias que efectuaron en su momento al Gobierno Nacional en relación con la insuficiente infraestructura administrativa dispuesta para la entrada en operación de Colpensiones. En la Sesión Técnica Informal del 15 de julio la señora Procuradora fue enfática en la urgencia de adoptar en el corto plazo

las medidas tendientes a la restructuración de la entidad, mientras que en su escrito del día 14 del mismo mes y año señaló que *"La estructura de Colpensiones es insuficiente para atender a los usuarios; Colpensiones debe ampliar su capacidad logística y humana con el fin de dar cumplimiento no solo a las solicitudes heredadas del ISS en Liquidación, sino de las propias ya que hay una gran represa propia y por lo tanto, también debe cumplir con las solicitudes radicadas durante la vigencia de Colpensiones ya que existe retraso en las mismas. No es solo ampliar planta sino dependencias que cumplan con todas las obligaciones legales bajo una línea de calidad y de excelencia jurídica". (...) "Respecto a la minimización funcional que se realizó al crear a Colpensiones, diversos estudios, la PGN y en varios debates se advirtió respecto a que la estructura no respondía a las necesidades del Régimen de Prima Media, como remplazo del ISS. El Gobierno está en mora de replantear el objeto, funciones y estructura de la entidad"*. Igualmente, en la referida Sesión Técnica el Defensor Delegado puntualizó que *"el Gobierno Nacional no previó la magnitud del régimen de prima media con prestación definida lo que actualmente hace de Colpensiones una entidad pequeña para el cumplimiento de las funciones que le competen"*.

144. En la misma dirección, en relación con los problemas estructurales y operacionales de Colpensiones, en escrito radicado ante la Corte Constitucional el 15 de agosto de 2014 la Vicecontralora General de la República Ligia Helena Borrero Restrepo y el Contralor Delegado para Sector Social Carlos Eduardo Umaña Lizarazo, indicaron que la Contraloría General de la República adelantó actuación especial en sede del ISSL y Colpensiones para las vigencias 2009 a 2013 con el propósito de examinar el proceso de transición y entrega. A partir de los hallazgos *"la Contraloría General de la República conceptuó que la gestión en los temas objeto de evaluación, realizada por el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación y Colpensiones, no han dado cumplimiento a la normatividad, para el funcionamiento adecuado del Régimen de Prima Media con prestación definida, no obstante que Colpensiones entró en operación cinco (5) años después de su creación, tiempo durante el cual debió estructurarse como la nueva administradora de este régimen, que permitiera conocer desde su interior los principales aspectos que afectaban en el negocio, para concluir en un adecuado traspaso del mismo, han transcurrido aproximadamente 18 meses desde que entró en operación y en la actualidad sigue presentando gravísimos problemas en su gestión misional, cuando el Gobierno le ha destinado considerables recursos para garantizar su operación, sin que a la fecha haya logrado la normalización del reconocimiento de prestaciones económicas y demás derechos pensionales que afectan tanto al pensionado actual, como a quienes aspiran a una pensión futura, desconociendo los derechos fundamentales amparados por la Constitución Política en el Sistema General de Pensiones"*.

145. Añadieron que *"Dentro de los resultados del ejercicio de control fiscal se pudo verificar que la totalidad de solicitudes de prestaciones económicas radicadas en promedio mensual de 31.627 (con corte a 31 de julio de 2014), viene superando ampliamente la capacidad de gestión operativa que Colpensiones emplea en decidir dichas solicitudes. Existe un desfase entre la cantidad de productos demandados por los peticionarios y los recursos utilizados para atender dicha producción. Colpensiones está resolviendo en promedio mensual con corte a 31 de julio de 2014, 29.464 solicitudes, es decir, que la represa propia en promedio mensual es de 2.200 solicitudes aproximadamente"*.

146. Asimismo, frente a la necesidad de restructuración de la entidad, la Contraloría señaló que el asunto *"amerita una importante reflexión sobre la estructura que debe tener el administrador del régimen de prima media en Colombia que viene desde el 2007 planeándose sin que a la fecha el Gobierno Nacional haya dado una respuesta satisfactoria imponiendo más estudios para tales efectos. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público darle de una vez por todas una solución estructural a este problema para la satisfacción de los derechos fundamentales. || Colpensiones para el año 2013 contaba a 31 de diciembre con 829 trabajadores en misión y para el año 2014 con corte a junio 30 la cifra era de 1241. Lo anterior indica que para mejorar la productividad y cumplir con las metas y plazos establecidos por la Corte Constitucional se vincularon más de 600 trabajadores. Sin embargo, la represa propia ha ido creciendo como quiera que todos los esfuerzos se han dedicado a darle trámite a la represa proveniente del ISS en Liquidación. Los servidores públicos que forman la planta de personal en junio 30 ascendían a 1.111 con un costo mes promedio de $7.183 millones, lo cual nos indica que el órgano de dirección ha autorizado la contratación de un recurso humano suficiente para darle trámite a las solicitudes represadas y nuevas"*.

147. Esta Corte comparte la preocupación manifestada por el Presidente de Colpensiones, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República en relación con la necesidad de tomar medidas urgentes que permitan conjurar la amenaza que se cierne sobre los derechos fundamentales de los usuarios del régimen de prima media con prestación definida con posterioridad al 31 de diciembre de 2014, fecha de pérdida de vigencia de la suspensión de sanciones por desacato dictada en la presente providencia.

148. De este modo, la necesidad de implementar medidas que permitan a Colpensiones contar con capacidad de respuesta suficiente para gestionar la demanda de los usuarios ha sido uno de los asuntos de mayor atención por parte de este Tribunal. Desde el Auto 110 de 2013 la Sala advirtió a Colpensiones sobre la obligación de tomar las medidas indispensables para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad

fueran suficientes para la satisfacción de los plazos de contestación de las peticiones prestacionales dispuestos en este proceso. En el Auto 182 de 2013 la Corte le ordenó a Colpensiones que en sus informes periódicos indicara las acciones adoptadas para *"contar con el presupuesto, personal e infraestructura suficiente para la correcta ejecución del plan de acción"* y reprochó la *"Carencia de información en el inventario de los recursos disponibles y la estimación de su suficiencia para lograr los cometidos del plan de acción"*. En el Auto 233 de 2013 le ordenó *"efectuar una relación de la infraestructura y personal dispuesto para atender las necesidades de la represa del ISS y de las solicitudes radicadas frente a Colpensiones, respectivamente. Cada vez que la entidad efectúe traslado de personal de un grupo a otro debe manifestarlo a la Corte explicando las razones que motivaron dicho movimiento, e indicando de qué manera se afecta la capacidad de respuesta de los anotados grupos de atención"*.

149. Igualmente, en el Auto 202 de 2013 al negar la solicitud de prórroga de la suspensión de sanciones por desacato del grupo de prioridad uno pedida por el ISSL, la Sala señaló que la entidad había tenido tiempo suficiente desde la comunicación del Auto 110 de 2013 para ajustar su capacidad operativa de modo que la reactivación de las sanciones por desacato de este colectivo acaecida el 1 de septiembre de 2013 no afectara la operación de la liquidadora. En el Auto 276 de 2013 el Tribunal advirtió a Colpensiones que en el evento de negar por falta de sustentación la probable petición de prórroga de la suspensión de sanciones por desacato que llegare a efectuar, podría estudiar la posibilidad de *"dictar medidas de protección constitucional, que entre otras cosas implique que Colpensiones (…) amplíe o agilice su capacidad de respuesta"*. Finalmente, en el Auto 320 de 2013 al declarar el incumplimiento parcial de la obligación de suficiencia de recursos que aseguraran la capacidad operativa necesaria para respetar los plazos dispuestos por la legislación para la respuesta de las peticiones prestacionales, la Corte reprochó la conducta de Colpensiones en estos términos: *"En el IP4 la entidad manifestó que el incremento de personal e infraestructura no resultaba procedente con posterioridad al mes de octubre ya que la curva de aprendizaje solo alcanzaría niveles apropiados luego del 31 de diciembre de 2013. La posición de Colpensiones no toma en cuenta, sin embargo, que es su obligación adecuar la capacidad de respuesta a la demanda de los usuarios, y no viceversa. Esta Corporación ha comprendido que los cambios operacionales no pueden realizarse de manera inmediata; por ello ha aceptado que la entidad ajuste su funcionamiento en un plazo razonable, otorgando una suspensión de las sanciones por desacato de manera escalonada. Pero las medidas de suspensión en modo alguno habilitan a Colpensiones a incumplir su obligación de extender la capacidad de respuesta oportuna progresivamente, en armonía con la demanda de los usuarios. Igualmente, la apreciación de Colpensiones carece de sentido si se tiene en cuenta que la situación de infracción iusfundamental excede el 31 de diciembre de 2013, de donde se advierte que los ajustes resultaban necesarios, incluso con posterioridad a dicha fecha"*.

150. La Sala considera que las anteriores reflexiones mantienen su vigencia, pues como lo han manifestado los órganos de supervisión y control, así como el propio Presidente de Colpensiones, la planta de personal ordinaria de la entidad es insuficiente frente a la demanda actual de los usuarios. Así, mientras que el diseño original de Colpensiones se efectuó sobre la base de 20.000 peticiones radicadas mensualmente, hoy recibe alrededor de 36.000. Igualmente, tomando como referencia únicamente el personal de planta dispuesto para reconocimiento pensional, este es de tan solo 120 servidores, por lo que para perseguir la puesta al día del régimen de prima media y enfrentar la avalancha de sanciones por desacato la entidad tuvo que contratar 950 operarios adicionales de forma transitoria.

151. La vinculación de este personal extraordinario ha sido posible normativamente en virtud de las órdenes de excepción dictadas por esta Corte al amparo del estado de cosas inconstitucionales verificado a partir del Auto 110 de 2013. Empero, la Corte ha advertido que las mismas, así como los plazos de interrupción de efectos de las sanciones por desacato, son de carácter transitorio y han tenido por fin constitucional *"(iii) buscar el rápido cumplimiento de los términos legales de contestación en condiciones de calidad, de las solicitudes prestacionales formuladas ante el nuevo administrador del RPM y; (iv) propiciar la superación del estado de cosas inconstitucionales y la pronta normalización de las operaciones de Colpensiones"*[24].

152. La normalización a la que alude la Sala no es otra que la posibilidad de funcionamiento de Colpensiones sin necesidad de contar con la intervención especial de este Tribunal. De no adoptarse de forma urgente medidas de adecuación de la planta de personal de la entidad por parte del Gobierno Nacional, es probable que la eventual puesta al día del régimen de prima media que se lograría a 31 de diciembre de 2014 sea temporal, por la generación de una nueva situación de masiva vulneración iusfundamental que se daría ante la comprobada incapacidad de Colpensiones de responder en los términos de ley las peticiones prestacionales con su actual infraestructura y planta de personal ordinaria.

153. De este modo, tomando en consideración lo expuesto, los reportes allegados al trámite constitucional en cumplimiento a lo ordenado en los Autos 088 y 113 de 2014, y lo expresado por los intervinientes en el proceso de la referencia, el Tribunal Constitucional exhortará al Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, para que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para

[24] Auto 320 de 2013, f.j. 127.

adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida.

154. Igualmente, la Corte Constitucional exhortará a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el menor tiempo posible adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios de manera que se garantice una atención digna y de calidad, y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia.

V. MECANISMOS DE MONITOREO DE LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS USUARIOS DE COLPENSIONES Y DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN.

155. Dentro de los cinco primeros días de cada mes Colpensiones deberá presentar a la Corte Constitucional un informe en el que señale el avance, estancamiento o retroceso en el proceso de superación del estado de cosas inconstitucionales que dio origen a los Autos 110, 202 y 320 de 2013 y a esta providencia, respetando los lineamientos trazados en los Autos 110, 182, 233, 276 y 320 de 2013 y 130 de 2014. En el mismo término la entidad publicará el informe en su página web en un lugar de fácil visibilidad y acceso, y remitirá copia a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia. En el mismo término, Colpensiones remitirá al Archivo General de la Nación y al Instituto de Seguros Sociales copia del IP, únicamente en relación con los aspectos de interés del proceso de traslado de expedientes del ISSL a Colpensiones.

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 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.

158. La suspensión de las sanciones por desacato a tutelas decretada en esta providencia está condicionada al cumplimiento de las órdenes dictadas en el proceso y en especial a la adopción de medidas suficientes para superar el estado de cosas inconstitucionales y cumplir los fines superiores que sustentan la medida. Por esa razón, en el evento de advertir el incumplimiento de lo dispuesto en este trámite, la Corte evaluará la posibilidad de levantar la suspensión de las sanciones por desacato y adoptar en su lugar la primera modalidad de intervención constitucional referida en los numerales 102 y 103 de la parte motiva del Auto 320 de 2013. Igualmente, en cualquier momento la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación o la Contraloría General de la República, podrán solicitar al Tribunal Constitucional el inicio del trámite incidental de desacato en contra del responsable de Colpensiones o el levantamiento de la medida de suspensión de las sanciones por desacato, cuando adviertan el injustificado incumplimiento de las órdenes de protección tomadas en el proceso de la referencia.

159. En los casos particulares el control judicial de los plazos otorgados en esta providencia se realiza a través de las sentencias de tutela y las figura de adopción de medidas de cumplimiento y trámite incidental de desacato, al interior de los respectivos procesos concretos cuyo conocimiento recae en los jueces de tutela de instancia, de conformidad con las partes allí involucradas. Lo anterior, en armonía con lo señalado en el numeral tercero de la parte resolutiva del Auto 202 de 2013.

160. De conformidad con lo expuesto, la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional,

RESUELVE

Primero.- Disponer con efectos *inter comunis* que a partir de la fecha de proferimiento de esta providencia y hasta el 31 de diciembre de 2014, las autoridades judiciales al momento de resolver acciones de tutela proferidas en contra de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o el Instituto de Seguros Sociales, o incidentes de desacato por tutelas concedidas

por acciones u omisiones de Colpensiones o el ISS, seguirán las siguientes reglas:

1) Cuando la acción de tutela sea presentada por aspectos alusivos a los trámites relacionados en los ítems 1 y 2 del cuadro único numeral 105 de la parte motiva de esta providencia, el juez concederá la tutela del derecho de petición o el reconocimiento de la prestación, siempre y cuando se cumplan las reglas jurisprudenciales sobre derecho de petición *(SU-975/03 f.j. 3.2.2.)* o de procedibilidad formal y de fondo de la acción de tutela, según el caso, pero ordenará a Colpensiones que conteste la petición, resuelva el recurso administrativo o reconozca la prestación en el plazo correspondiente a la suspensión de la sanción por desacato referida en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia.

2) Cuando el juez conceda tutela constitucional por aspectos relacionados con el cumplimiento de un fallo judicial ordinario o contencioso administrativo que ordenó al ISS o Colpensiones el pago de un incremento, retroactivo, reajuste o reliquidación pensional, (i) solicitará colaboración al juzgado respectivo para que dentro de los diez días siguientes a la comunicación de la providencia desarchive el expediente que contiene la sentencia objeto de acatamiento. Esta solicitud no alterará la competencia ni el reparto dispuesto para las acciones de tutela formuladas contra Colpensiones, en tanto la demanda no se interponga contra el juzgado que custodia el expediente; (ii) ordenará a Colpensiones que dentro de los tres días siguientes a la comunicación de la sentencia de tutela solicite al actor únicamente los documentos que por ley le corresponde aportar a la parte demandante para el acatamiento del fallo ordinario o contencioso y; (iii) ordenará a Colpensiones cumplir el fallo ordinario o contencioso en el plazo correspondiente a la suspensión de la sanción por desacato referida en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia.

3) En relación con los servidores públicos de Colpensiones se entenderá suspendida la imposición y ejecución de las sanciones por desacato a sentencias de tutela dictadas en contra del ISS o Colpensiones concernientes a los trámites indicados en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia y hasta la fecha allí señalada;

4) Cuando la acción de tutela o el incidente de desacato sea presentado por trámites diferentes a los relacionados en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia, no operarán los plazos allí dispuestos ni la suspensión de las sanciones por desacato. En este evento el juez seguirá las reglas jurisprudenciales corrientes sobre derecho de petición *(SU-975/03 f.j. 3.2.2.)*, procedibilidad formal y de fondo de la acción de tutela, e imposición de sanciones por desacato. Sin embargo, al dictar sentencia de tutela por aspectos alusivos al cumplimiento de un fallo ordinario o contencioso administrativo proferido en contra del ISS o Colpensiones, (i) solicitará colaboración al juzgado respectivo para que dentro de los diez días siguientes

a la comunicación de la providencia desarchive el expediente que contiene la sentencia objeto de acatamiento. Esta solicitud no alterará la competencia ni el reparto dispuesto para las acciones de tutela formuladas contra Colpensiones, en tanto la demanda no se interponga contra el juzgado que custodia el expediente; (ii) ordenará a Colpensiones que dentro de los tres días siguientes a la comunicación de la sentencia de tutela solicite al actor únicamente los documentos que por ley le corresponde aportar a la parte demandante para el acatamiento del fallo ordinario o contencioso y; (iii) ordenará a Colpensiones que dé cumplimiento al fallo ordinario o contencioso dentro de los diez siguientes al desarchivo del expediente judicial. Igualmente, (4) al tramitar incidente de desacato en contra del responsable de Colpensiones se abstendrá de imponer sanción cuando el expediente que contiene la sentencia objeto de cumplimiento no hubiere sido desarchivado. En este evento requerirá nuevamente al juzgado respectivo para que proceda al desarchivo del proceso y tomará las demás medidas que encuentre pertinentes para materializar la protección constitucional concedida.

5) Igualmente, al estudiar incidentes de desacato en contra de Colpensiones por trámites que no gozan de la suspensión de sanción por desacato referida en el numeral 105 cuadro único de la parte motiva de esta providencia, el juez verificará que el acto administrativo que hubiere dado cumplimiento al fallo de tutela reúna las características de motivación, eficacia, resolución de fondo, pertinencia y congruencia con lo pedido. Lo anterior de conformidad con los criterios sustanciales del derecho fundamental de petición y la distinción jurisprudencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido (Supra 123). De encontrar insatisfechos estos requisitos, el juez declarará el incumplimiento de la sentencia de tutela y tomará las medidas de cumplimiento y de desacato procedentes contra el servidor público que suscribió el acto administrativo acorde con las reglas para desacato dispuestas en la sentencia C-367 de 2014. De persistir el incumplimiento, procederá contra el Presidente de Colpensiones.

Segundo.- Declarar cumplidas para el corte del 01 de febrero de 2014 al 31 de julio del mismo año las siguientes órdenes, (i) presentar informes periódicos de calidad a la Corte Constitucional; (ii) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para la respuesta de las peticiones radicadas ante el ISS; (iii) pagar inmediatamente las pensiones reconocidas que se encontraran surtiendo el trámite de un recurso administrativo; (iv) tomar medidas para evitar que la falta de traslado del bono pensional o de consulta de la cuota parte pensional obstaculice el pago de las prestaciones y; (v) mejorar la atención de los usuarios en las oficinas de la entidad y ofrecer un trato preferente a las personas en condición de discapacidad o ancianidad.

Tercero.- Declarar parcialmente incumplidas para el corte del 01 de febrero de 2014 al 31 de julio del mismo año las siguientes órdenes, (i) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para acatar las

sentencias de tutela proferidas en contra del ISS o Colpensiones; (ii) acatar parcialmente las sentencias que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una prestación y; (iii) adoptar las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para cumplir las metas propuestas a 31 de julio de 2014.

Cuarto.- Declarar incumplidas para el corte del 01 de febrero de 2014 al 31 de julio del mismo año las siguientes órdenes, (i) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para la respuesta de las peticiones radicadas ante Colpensiones; (ii) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para la respuesta de los recursos administrativos formulados contra decisiones prestacionales de Colpensiones; (iii) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para acatar íntegramente las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al pago de una prestación económica y; (iv) proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales y cumplir los fallos judiciales.

Quinto.- Iniciar oficiosamente trámite incidental de desacato en contra de Mauricio Olivera González en su condición de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones por el incumplimiento de las órdenes de (i) respetar los plazos dispuestos en el Auto 320 de 2013 para acatar íntegramente las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al pago de una prestación económica y; (ii) proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales de los usuarios o cumplir los fallos judiciales proferidos en contra del ISS o Colpensiones. En consecuencia, **conceder** al incidentado el término de los veinte días siguientes a la comunicación de esta providencia para que ejerza el derecho de contradicción y presente los argumentos y pruebas de defensa que estime pertinentes, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de esta providencia (Supra 115 a 117).

Sexto.- Vincular al proceso de la referencia a Paula Marcela Cardona Ruiz en su calidad de Vicepresidenta de Beneficios y Prestaciones de Colpensiones; Zulma Constanza Guauque Becerra en su calidad de Gerente Nacional de Reconocimiento de Colpensiones y; Gladys Haydee Cuervo Torres en su calidad de Gerente Nacional de Defensa Judicial de Colpensiones, para que dentro de los veinte días siguientes a la comunicación de esta providencia se pronuncien frente a los informes presentados por la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia, y para que ejerzan el derecho de contradicción y presenten los argumentos y pruebas de defensa que estimen pertinentes, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de esta providencia. Para tales efectos la Secretaría General de la Corte les remitirá

copia de los informes presentados los días 14, 25 y 31 de julio de 2014 por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social; los días 30 de mayo, 18 y 20 de junio y 16 de julio de 2014 por el Superintendente Financiero de Colombia; los días 30 de mayo y 15 de agosto de 2014 por la Vicecontralora General de la República y el Contralor Delegado para el Sector Social y; el día 05 de junio de 2014 por el Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social. Asimismo, se remitirá copia del video y audio de la Sesión Técnica Informal del 15 de julio de 2014 (Supra 121 y 122).

Séptimo.- Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia, tome las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en los numerales 11, 118, 127, 128, 129 y 135 de la parte motiva de este auto.

Octavo.- Exhortar al Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, para que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida.

Noveno.- Exhortar a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el marco de sus atribuciones y competencias impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones, de conformidad con la demanda de los usuarios, de manera que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia (Supra 136 a 154).

Décimo.- Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro de los cinco primeros días de cada mes y hasta el cinco de febrero de 2015, presente a la Corte Constitucional informe en el que dé cuenta del avance, estancamiento o retroceso en el proceso de superación del estado de cosas inconstitucionales verificado a partir del Auto 110 de 2013 de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de esta providencia. En el mismo término la entidad publicará el informe en su página web en un lugar

de fácil visibilidad y acceso, y remitirá copia de este 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, a la Superintendencia Financiera de Colombia, al Instituto de Seguros Sociales en Liquidación y al Archivo General de la Nación, en los términos dispuestos en el numeral 155 de la parte motiva de esta providencia.

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.

Décimo Segundo.- Ordenar a Mauricio Olivera González en su calidad de presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones o quien haga sus veces, que dentro de los diez días siguientes al vencimiento del plazo de que trata el numeral 118 de la parte motiva de esta providencia, rinda informe a la Corte de conformidad con lo dispuesto en los numerales 119 y 120 de la parte motiva de este auto.

Décimo Tercero.- Solicitar a la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, al Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social, y a la Contraloría General de la República, que dentro de los diez días siguientes al recibo de copia del informe de que trata el numeral 11 de la parte resolutiva de esta providencia, presenten ante la Corte concepto en los términos dispuestos en el numeral 120 de la parte motiva de este auto.

Décimo Cuarto.- Solicitar a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia rindan concepto a la Corte señalando los indicadores específicos que en su criterio deberían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de informe periódico empleado por Colpensiones. En el mismo término la administradora del régimen de prima media deberá comunicarse con las mencionadas entidades a efecto de analizar los requerimientos de información específicos, y evaluar su factibilidad de inclusión en los informes periódicos (Supra 11).

Décimo Quinto.- Remitir a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones copia de los informes especiales presentados en cumplimiento de los Autos 088 y 113 de 2014 por los Ministerios de Trabajo, Hacienda y Crédito Público y Salud y Protección Social, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación, para los efectos dispuestos en el numeral 153 de la

parte motiva de esta providencia. Lo anterior, sin perjuicio de la consideración que debe hacer la entidad de los restantes informes que ya tiene en su poder.

Décimo Sexto.- Solicitar a la Relatoría y al Área de Sistemas de la Corte Constitucional, que dentro de las doce horas siguientes a la comunicación de esta providencia, ubiquen un vínculo de fácil visibilidad y acceso en la página web de inicio de la Corporación, en el que los jueces de la República y los usuarios del ISS en liquidación y Colpensiones puedan acceder a esta providencia.

Comuníquese y cúmplase.

MARÍA VICTORIA CALLE CORREA
Magistrada

MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO
Magistrado

LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
Magistrado Ponente

SONIA MIREYA VIVAS PINEDA
Secretaria General (E)