

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000

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



Superintendencia
Financiera
de Colombia

Trámite: 2-CORRESPONDENCIA SUPER
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION
Aplica A: -
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL
Carro: Ent: Caja: Pos:

Fecha: 07/10/2014 04:47 PM
Anexos: Si Salida
Folios: 4
Encadenado: NO
Solicitud:
Teléfono: 684 02 00
10/10/2014

Radicación 2014082165-003-000
Sec. Dia: 1455

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

Honorable Magistrado:

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

"Décimo 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 11¹)."

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 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."



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 2

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

En consideración a lo solicitado por la Honorable Corte Constitucional, esta Superintendencia requirió a Colpensiones realizar una presentación el 16 de septiembre del año en curso sobre los indicadores diseñados, los cuales hacen parte de los informes mensuales presentados a esa Corporación.

Con posterioridad al 16 de septiembre de 2014 se llevaron a cabo otras reuniones en las cuales Colpensiones dio a conocer a esta Superintendencia la propuesta de ajuste a los indicadores y el 22 del mismo mes y año presentó el nuevo esquema para los informes periódicos.

Con base en la anterior información, a continuación se presentan algunas sugerencias sobre los indicadores y el nuevo esquema de informes periódicos (IP) propuesto por Colpensiones:

1. Indicadores Generales

Colpensiones propone ajustar el número de indicadores de 18 a 21, los cuales se clasificarían así: 8 de reconocimiento de prestaciones, 4 de sentencias, 3 de tutelas, 3 de historia laboral y 3 para PQRS, con el propósito de contar con una estrategia de seguimiento para la medición de la gestión y los resultados de la administradora.

Si bien es cierto que los indicadores propuestos por Colpensiones permiten medir la gestión y los resultados de la administradora, también lo es que la mayoría de los mismos miden la gestión acumulada a una fecha determinada y no la evolución de la citada gestión, mes a mes.

Por lo anterior, esta Superintendencia considera que más que excluir alguno de los indicadores descritos actualmente en los informe periódicos, con el fin de evaluar mes a mes la gestión y los resultados de la administradora, es conveniente complementar los mismos, con los siguientes:

| INDICADOR | OBJETIVO | VARIABLES |
|---|--|---|
| (%) Actos administrativos de prestaciones económicas decididos de cada mes, que han sido notificados (mostrar los porcentajes para los periodos en los cuales no se han notificado el 100% de las solicitudes decididas) | Enfocar los recursos a aquellos meses en los cuales no se han notificado la totalidad de las solicitudes de prestaciones económicas decididas. | Actos administrativos de cada mes de solicitudes decididas que han sido notificadas/Actos administrativos de cada mes decididos. |
| (%) Actos administrativos de prestaciones económicas notificadas de cada mes sobre las cuales presentaron recursos (presentar la evolución de los últimos 12 meses) | Determinar la evolución del grado de inconformidad de los afiliados respecto a la decisión notificada. | Recursos interpuestos a los actos administrativos decididos y notificados de cada mes/ Actos administrativos decididos y notificados de cada mes. |
| (%) Actos administrativos de | Evaluar la evolución del grado de | Reliquidaciones solicitadas a los |

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 3

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

| INDICADOR | OBJETIVO | VARIABLES |
|--|---|--|
| prestaciones económicas notificadas de cada mes sobre las cuales solicitaron reliquidaciones (nuevo estudio -presentar la evolución de los últimos 12 meses) | inconformidad de los afiliados respecto a la liquidación de la prestación. | actos administrativos decididos y notificados de cada mes/ Actos administrativos decididos y notificados de cada mes. |
| (%) Recursos decididos sobre las prestaciones económicas de cada mes que cambiaron la decisión (presentar la evolución de los últimos 12 meses) | Evaluar la evolución del grado de calidad de las decisiones de cada mes. | Recursos que cambian las decisiones de cada mes / Recursos interpuestos a las prestaciones decididas de cada mes. |
| (%) Solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir, con término vencido (presentar la evolución de los últimos 12 meses) | Evaluar la evolución de la gestión en cuanto a la oportunidad en la atención de las solicitudes de prestaciones económicas. | Solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir, con término vencido/ Solicitudes de prestaciones económicas pendientes de decidir radicadas. |

2. Indicadores relacionados con el procedimiento del alistamiento de sentencias judiciales.

a. Indicador "% Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento"

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|---|--|--|
| % de sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento | El indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente que han sido alistadas para iniciar el proceso de cumplimiento con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito del cálculo de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permita tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y alistamiento de sentencias. | $\frac{\text{Sentencias Listas para iniciar el proceso de cumplimiento}}{\text{Sentencias condenatorias identificadas}}$ |
| Observaciones | En la construcción del indicador se recomienda incluir la variable tiempo a efectos de identificar la eficiencia en el alistamiento de las sentencias. A manera de ejemplo se debe poder medir el tiempo que tarda la entidad en afistar una sentencia identificada, teniendo en cuenta variables internas o externas, y el momento en que se traslada a la Gerencia Nacional de Reconocimiento. Se sugiere el siguiente indicador: # de sentencias alistadas (i) / sentencias por afistar (j). | |

b. Indicador "% Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos"

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|---|---|--|
| % de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos | El indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del cálculo del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias. | $\frac{\text{Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos}}{\text{Sentencias listas para iniciar procesos de cumplimiento}}$ |

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 4

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

| | |
|---------------|---|
| Observaciones | <p>En criterio de esta Superintendencia se hace necesario enfiquecer el indicador incorporando la variable tiempo, teniendo en cuenta los términos adoptados en la ley o en los fallos judiciales o la particularidad del diseño del proceso propio de Colpensiones. Se sugiere el siguiente indicador: # de actos administrativos proferidos en cumplimiento de sentencia judicial (t) / Sentencias listas para cumplir (t).</p> |
|---------------|---|

c. Indicador “% Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados”

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|--|--|---|
| % de actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados | <p>El indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del cálculo del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias. Adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones frente a los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía; su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario realizar ajustes al proceso.</p> | <p>Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados / Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos</p> |
| Observaciones | <p>1. En criterio de esta Superintendencia, la fórmula no permite cumplir con el objetivo del Indicador que es estimar la oportunidad del proceso, como quiera que la fórmula no contempla la variable tiempo. El indicador podría estructurarse de la siguiente forma:</p> <p>Número de actos administrativos notificados en unidad de tiempo / Actos administrativos a notificar por unidad de tiempo.</p> | |

d. Indicador “% Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina”

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|---|---|--|
| % de actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en la nómina | <p>El indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, en este caso con respecto al cumplimiento de sentencias, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallos. Adicionalmente, muestra el nivel de cumplimiento de Colpensiones frente a los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.</p> | <p>Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos. / Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.</p> |
| Observaciones | <p>En criterio de esta Superintendencia el indicador no contempla la variable tiempo que permita establecer la oportunidad en la inclusión de la nómina. Se sugiere el siguiente indicador: # de actos administrativos incluidos en nómina en (t) / # de trámites de reconocimiento con acto administrativo en (t).</p> | |

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 5

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

e. Indicador “% Trámites de tutelas con hecho superado”

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|---|---|---|
| % de trámites de tutelas con hechos superados | El indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad. | Trámites de tutela con hechos superados / Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única). |
| Observaciones | <p>Del análisis del indicador se observa que más que corresponder a un indicador de eficiencia u oportunidad corresponde a una medida de control para mitigar el riesgo de doble pago o doble proceso. No obstante, se sugiere construir indicadores que contemplen las características de los trámites de tutela; a manera de ejemplo se pueden citar los siguientes: trámites de tutela con o sin hecho superado, trámites de tutela parcialmente atendidos, trámites de tutela con incidentes de desarchivo resuelto y sin resolver, entre otros.</p> <p>Se sugiere construir indicadores incluyendo la variable de tiempo para cuantificar la gestión de la administradora en períodos determinados atendiendo las características de cada grupo de trámites de tutela.</p> | |

f. Indicador “Trámites de tutelas cerrados”

| Nombre del Indicador | Objetivo | Fórmula |
|-----------------------------------|--|--|
| % de trámites de tutelas cerrados | El indicador mide los trámites de tutela cerrados por cédula única con respecto al total de trámites de tutela con hechos superados. El propósito del cálculo de este indicador es conocer el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al trámite de tutelas, lo cual se estima con el cierre efectivo de tales trámites. Su medición es importante en la medida en que arroja información sobre la capacidad de gestión de la entidad y la necesidad de profundizar o ajustar el proceso de respuesta y de cierre de las tutelas. | Trámites de tutelas cerrados por cédula única / Trámites de tutelas con hechos superados |
| Observaciones | Se sugiere construir indicadores incluyendo la variable de tiempo para cuantificar la gestión de la administradora en períodos determinados atendiendo las características de cada grupo de trámites de tutela. | |

Frente a los dos indicadores que miden los trámites de tutela conviene anotar que la entidad debería diseñar e implementar indicadores que tengan en cuenta circunstancias externas que afectan el desarrollo completo del trámite de tutela (desarchivo, demora en suministro de copias auténticas, renuencia a suministrar los sellos de los despachos judiciales, multiplicidad en radicaciones del mismo trámite, etc) y que permitan diferenciarlos de aquellos que no estén sujetos a las mismas, los cuales deben ser medidos de manera específica persiguiendo medir la capacidad operativa de Colpensiones en términos de eficiencia y oportunidad.

3. Nuevo esquema de presentación de informes periódicos remitido por Colpensiones a la Superintendencia Financiera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 6

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

En relación con los aspectos contemplados en el nuevo esquema de los IP, proceden las siguientes recomendaciones:

a. Subnumeral 2.1.1: Evolución mensual de la atención a las solicitudes pensionales radicadas ante Colpensiones

Se sugiere eliminar el panel D (capítulo 2.3 - Cuadro 2, del IP14) *Causales de negación de una prestación pensional por primera vez*, dado que la información registrada allí se encuentra contemplada en el panel E, *Causales de negación de una prestación pensional por primera vez clasificada por riesgo* y complementarla con la columna de participación.

Es importante anotar que, tal como se menciona en el párrafo anterior, se puede presentar información repetitiva en varios de los apartes del informe, por lo que se sugiere hacer una revisión del mismo de tal forma que se depure en dicho sentido.

b. Subnumeral 2.2 Proyección de solicitudes de reconocimiento de Colpensiones por atender

Como quiera que Colpensiones se encuentra elaborando un modelo con el que se proyecta efectuar la normalización de su operación, se sugiere reemplazar el contenido actual de este subnumeral con el siguiente cuadro, en el que se reporta lo que se tiene proyectado recibir y producir en cada mes, comparado con los resultados reales, justificando las diferencias que se presenten durante el período objeto de estudio e indicando las medidas a adoptar para ajustarse al lo proyectado, en el evento en que se requiera:

| SEPTIEMBRE | | | |
|--|------------|------|---|
| Concepto | Proyectado | Real | Justificación diferencia y plan de ajuste |
| Tutelas | | | |
| Saldo Inicial (saldo final del mes anterior) | | | |
| Entradas | | | (1) |
| Resueltas | | | (2) |
| Saldo Final | | | |
| Sentencias | | | |
| Saldo Inicial | | | |
| Entradas | | | (3) |
| Resueltas | | | (4) |
| Saldo Final | | | |

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 7

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

| SEPTIEMBRE | | | |
|--|-------------------|-------------|--|
| Concepto | Proyectado | Real | Justificación diferencia y plan de ajuste |
| Recursos | | | |
| Saldo Inicial | | | |
| Entradas | | | (5) |
| Resueltas | | | (6) |
| Saldo Final | | | |
| Prestaciones Económicas (clasificadas por riesgo) | | | |
| Saldo Inicial | | | |
| Entradas | | | (7) |
| Resueltas | | | (8) |
| Saldo Final | | | |
| Gran total | | | |
| Saldo Inicial | | | |
| Entradas | | | |
| Resueltas | | | |
| Saldo Final | | | |

(*) Para cada una de las diferencias a justificar, describa la razón por la cual se presenta la misma y el plan para ajustarse a lo proyectado.

c. Subnumeral 2.3: Estado, metas y avances en materia de corrección de historia laboral

Esta Superintendencia considera que la información reportada en el subnumeral 7.5 del nuevo esquema de informe, "Traslado de Aportes de afiliados" debe hacer parte de este subnumeral, si se tiene en cuenta que corresponde a afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones con aportes cotizados en las AFP pendientes de cargue en la historia laboral de Colpensiones. Además, es importante separarlos por los diferentes conceptos que se presentan en las mesas de trabajo de seguimiento desarrolladas en conjunto con Asofondos, tal como se indica a continuación:

- ✓ Actualización de historia laboral de afiliados trasladados a Colpensiones y que se encuentra pendiente su entrega por las AFP.
- ✓ Actualización de historia laboral de afiliados trasladados a Colpensiones pendientes de cargue en bases de datos, a mayo de 2014
- ✓ Cargue de historia laboral de afiliados no vinculados a las AFP (vigencia Colpensiones)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hoja No. 8

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

✓ Cargue de historia laboral de afiliados no vinculados a las AFP (vigencia ISS)

d. Estrategias de Colpensiones para responder el atraso de las solicitudes presentadas ante Colpensiones


Adicional a los datos que se reportan en el numeral 3 del IP 14, es importante que para cada período informado se muestre en cifras los efectos de las estrategias implementadas en infraestructura tecnológica, infraestructura física y recurso humano, sobre la capacidad de atención de solicitudes y de su calidad.

Finalmente, es importante advertir que los aspectos antes mencionados fueron compartidos con Colpensiones, determinando inicialmente su factibilidad de inclusión en los informes, no obstante Colpensiones manifestó que los mismos deben ser evaluados en conjunto con los demás conceptos emitidos por otros órganos de control.

Cordialmente, /



GERARDO HERNANDEZ CORREA
Superintendente Financiero

 Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL

RETIRADO POR: _____

