

2013\_3075904

Bogotá, 6 de mayo de 2013

Doctor

**JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO**

Secretario General

Cámara de Representantes

Capitolio Nacional – Primer Piso

Bogotá D.C.

**ASUNTO: Respuesta al Oficio SG2-1100-13. Proposición 138 de abril 17 de 2013**

Respetado señor Secretario General:

En atención a la comunicación relacionada en el asunto y dentro del término establecido en el artículo 249 literal d de la Ley 5ª de 1992, damos respuesta a las preguntas formuladas en el cuestionario presentado en la Proposición No. 138 discutida y aprobada en la Sesión Plenaria del 17 de abril de 2013, con fines de control político, en los siguientes términos:

1. ***¿Presupuesto de Colpensiones. Sírvase indicar señor presidente haciendo una distinción entre los recursos ejecutados antes de la entrada en operación y con posterioridad discriminando: Gastos por Asesorías, Gastos Tecnológicos, Gastos por Recurso Humano y Gastos Generales.***

Los siguientes han sido los recursos comprometidos por Colpensiones hasta el mes de marzo de 2013 (incluyen los costos de operación de contratos hasta el 31 de diciembre de 2013), discriminados por vigencia, y por los recursos comprometidos en la etapa pre operativa y a la entrada en operación:

**COMPROMISOS PRESUPUESTALES - GASTOS PREOPERATIVOS**

(Cifras en Millones \$)

	2012 (Enero / Sept.)	2011	2010
GASTOS POR ASESORIAS (*)	16.842	6.892	2.907
GASTOS TECNOLOGICOS EN INVERSION	4.378		
GASTOS POR RECURSO HUMANO	22.929	5.285	1.243
GASTOS GENERALES Y OPERACIÓN	105.154	20.203	270

(\*) Incluye honorarios y remuneración sevicios técnicos

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

### COMPROMISOS PRESUPUESTALES - GASTOS OPERATIVOS

(Cifras en Millones \$)

	2013 (Enero / Marzo)	2012 (Oct. Dic.)
GASTOS POR ASESORIAS (*)	6.623	711
GASTOS TECNOLOGICOS EN INVERSION	996	20
GASTOS POR RECURSO HUMANO	18.040	20.811
GASTOS GENERALES Y OPERACIÓN	158.935	7.100

(\*) Incluye honorarios y remuneración sevicios técnicos

Es importante aclarar que los pagos en tecnología y software en los diferentes rubros presupuestales, que ha realizado Colpensiones, en su etapa pre-operativa y operativa, ascienden a \$41.298.147.524, los cuales están incluidos dentro de los gastos de operación.

- 2. Estado de los trámites. Teniendo en cuenta que los decretos 2011 y 2013 del 2012 señalaban los términos en los cuales deberían asumir la competencia de los funciones administrativas (tramitar y resolver las solicitudes de carácter pensional, cumplir con las decisiones judiciales que afecten los fondos de prestaciones de invalidez, vejez y muerte, resolver los recursos interpuestos en sede administrativa frente a las decisiones del ISS). Sírvase indicar el estado actual de cada una de estas tareas indicando:**

Para dar respuesta a la pregunta a continuación se relacionan las cifras solicitadas:

- **Número de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones sin resolver:** A 30 de abril de 2013 son 85.350 prestaciones económicas pendientes por resolver, según la gestión de prestaciones sociales que se presenta a continuación:

DÍA A DÍA	
Recibidas	142.766
Resueltas	57.416
Pendiente por Resolver	85.350

De los pendientes en Colpensiones se encuentran dentro de los plazos legales el 75%.

- **Número de prestaciones económicas recibidas del ISS sin resolver:** A 30 de abril de 2013, son 114.128 solicitudes de prestaciones sociales recibidas del ISS pendientes por resolver, de acuerdo con la gestión que se presenta a continuación:

Represa ISS	
Recibidas	188.042
Resueltas	73.914
Pendiente por Resolver	114.128
Pendiente por recibir	27.958

- **Número de trámites de correcciones de historia laboral radicadas en Colpensiones resueltas a la fecha y pendientes de resolver:** A continuación se detalla la relación de solicitudes de corrección de historia laboral de radicadas en Colpensiones, gestionadas, y pendientes por gestionar:

DIA A DIA	Recibidas	Resueltas	Por resolver
Prioridad 1*	47.023	23.694	23.329
Prioridad 2**	5.375	1.669	3.706
Total	52.399	25.363	27.036

\*Personas con edad de pensión

\*\*Personas a menos de 1 año de cumplir edad de pensión

- **Número de correcciones de historia laboral recibidas del ISS resueltas y por resolver:** A continuación se detalla la relación de solicitudes de corrección de historia laboral de radicadas en el ISS, gestionadas, y pendientes por gestionar:

Represa	Recibidas	Resueltas	Por resolver
Prioridad 1*	108.852	48.883	59.969
Prioridad 2**	12.443	6.961	5.482
Total	121.295	55.844	65.451

\*Personas con edad de pensión

\*\*Personas a menos de 1 año de cumplir edad de pensión

Adicionalmente existe la prioridad 3 que son las personas que se encuentran a más de un año de cumplir su edad de pensión, en este campo se realiza un proceso de corrección masiva que ha tenido los siguientes resultados:

HL Prioridad 3		
Corrección de Historia Laboral	Represa	108.403
	Día a Día	46.829
Avances proceso Masivo		
Actualización HL Tradicional Masiva	Personas	203.435
Correlación de novedades	Afiliados	15.317
Corrección de pago con tipo doc errado	Stickers	28.692



Los resultados de los procesos masivos no impactan necesariamente la corrección de una historia completa, considerando que una solicitud de corrección implica la combinación de varios de los procesos enumerados.

**3. En la respuesta entregada por usted a la proposición No. 028 fechada de Abril de 2013, usted en relación con el estado de los trámites manifiesta:**

**En relación con el reconocimiento que a 25 de marzo se habían radicado en Colpensiones 108.546 solicitudes. Habiendo transcurrido un mes al momento de responder este cuestionario cuantas se han resuelto de las 79.077 pendientes de decidir para esa época. E indicar cuantas más han llegado:**

Entre el 26 de marzo y el 30 de abril de 2013 se han resuelto 27.963 solicitudes de prestaciones económicas y se han recibido en el mismo período 34.220 solicitudes de prestaciones económicas.

**De la represa que tenía el ISS a 25 de marzo se indicó que había 149.379 solicitudes. De igual manera, dentro de este mes cuantas se han resuelto de las 93.059 pendientes.**

Entre el 26 de marzo y el 30 de abril de 2013 se han resuelto 21.444 solicitudes de prestaciones económicas.

**Al igual que en las respuestas anteriores indique el avance respecto de los ítems de correcciones de historial laboral, prestaciones económicas de servidores públicos.**

Las prestaciones de servidores públicos que se han cerrado al 30 de abril son:

Estado solicitudes tiempos públicos a 30 de abril de 2013				
	En proceso de Reconfirmación de Tiempos Públicos al día	Decididos	En Proceso de Decisión	Total
Colpensiones	7.024	94	2.530	9.648
Recibidos ISS		2.407	28.033	30.440
<b>Total</b>	<b>7.024</b>	<b>2.501</b>	<b>30.563</b>	<b>40.088</b>

La información solicitada respecto a la corrección de historia laboral se encuentra en la respuesta número 2 de esta proposición.

***Usted indica en la respuesta al cuestionario anterior que frente a las solicitudes de pensión familiar (que han sido cuatro) se está finalizando la implementación de la funcionalidad en el sistema liquidador. Sírvase indicar el desarrollo de este proceso indicando su avance a la fecha y si actualmente es posible reconocer el derecho a su pensión familiar a las familias que lo soliciten.***

Están pendientes de reglamentación aspectos como los traslados de un régimen a otro y por parte de Colpensiones el desarrollo del proceso y el ajuste al sistema está listo para el mes de julio.

Actualmente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en su gran mayoría obedecen a comunicaciones escritas en las cuales requieren información sobre los requisitos para acceder a esta prestación.

- 4. En la respuesta número cinco (5) al cuestionario de la proposición No. 028 Colpensiones expresa que dentro de las seis (6) razones que sustentan la petición a la H. Corte Constitucional sobre la declaratoria de estado de inconstitucionalidad de las cosas que de 11.638 expedientes requeridos al ISS para dar cumplimiento a los fallos de tutela en que se condenaba a la entidad a febrero se habían recibido 5.177. Con lo anterior, sírvase manifestar cual es el estado actual de entrega de estos expedientes, y cuantos fallos han cumplido por la entidad, teniendo en cuenta que a febrero ya contaban con 5.177.**

Los expedientes solicitados han servido de base para contestar a los juzgados en todos los casos en que se ha requerido, e igualmente se ha remitido información de los mismos para soporte de las contestaciones. Como se ha informado COLPENSIONES ha respondido en cumplimiento de Tutelas la suma de 35.065, muchas de ellas con la información proveniente de bases de datos ante la ausencia de expedientes. Al 3 de mayo se ha solicitado dentro de expedientes para servir de base a las respuestas de Tutelas 14.506 y se han entregado por parte del ISS en Liquidación 8.828.

- 5. Colpensiones indica en la respuesta número cinco (5) al cuestionario de la proposición No.028 en el numeral 6, que en los meses de enero y febrero de 2013 aumentó considerablemente el número de trámites de tutela interpuesto ante Colpensiones y de estos se han resuelto el 38 %.**
- 6. ¿Sírvase indicar cuál fue el aumento al que usted hace referencia en la respuesta descrita, y a qué número corresponde el porcentaje indicado, informando?**



***¿a la fecha cuántas acciones de tutela se han interpuesto contra Colpensiones, cuántas se han fallado en su contra, y en qué estado se encuentra el cumplimiento de la orden emitida?***

A la fecha se han interpuesto 76.051 tutelas de las cuales se han respondido 35.065, esto es:

Concepto	Total
Tutelas interpuestas	76.051
Con respuesta	35.065
Pendientes de respuesta	40.986

Fuente: Radicación y respuesta trámites, Colpensiones 28 de febrero de 2013

Es importante mencionar que, si bien se han presentado algunas tutelas directas a Colpensiones, las tutelas radicadas ante la Entidad, corresponden a tutelas que en su momento debieron ser atendidas por el ISS, pero que a la entrada en operaciones (1° de octubre de 2012) los juzgados del país vincularon y notificaron a COLPENSIONES inclusive en etapa de Incidente de Desacato, desatendiendo lo ordenado por el Decreto 2013 de 2012, en el sentido de que se debía notificar al ISS y que el Instituto debía remitir la acción de tutela con los insumos necesarios para dar cumplimiento a las órdenes impartidas por los jueces constitucionales; esta situación sobrepasó la capacidad con la que contaba la Entidad para atender las tutelas, los fallos, los incidentes de desacato y las sanciones, por lo cual se ajustó el plan de Acción presentado a La Honorable Corte Constitucional el pasado mes de marzo.

***7. Recurso Humano. Indicar con que personal de planta cuenta Colpensiones y el recurso humano contratado mediante contrato directo con Colpensiones y los contratos a través de Cooperativas, intermediarios laborales o por otro tipo de contratación.***

***En el caso concreto del centro de decisiones sírvase manifestar como funciona, cuántas personas integran éste tipo de trabajo y la descripción de procesos y procedimientos que se utilizan en este centro de decisiones***

**Recurso Humano:**

Mediante el Decreto 4938 del 29 de diciembre de 2011, se aprobó la actual planta de personal de COLPENSIONES, conformada por tres (3) empleados públicos y mil ciento diecinueve (1.119) trabajadores oficiales, para un total de mil ciento veintidós (1.122) cargos en la Empresa.

Con el fin de reemplazar las vacancias que se presentan en la planta de personal en las Oficinas Seccionales, para atender el incremento en la prestación del servicio y para atender las labores

transitorias por razón de la represa, Colpensiones contrató una Empresa de Servicios Temporales que a la fecha (30 de abril de 2013) ha provisto 367 trabajadores en misión.

En síntesis, en materia de Recurso Humano y en los términos del requerimiento correspondiente al punto 7 de la proposición, se precisa la siguiente información con corte a 30 de abril de 2013:

TIPO DE VINCULACIÓN (PLANTA)	TALENTO HUMANO	COSTO
Planta de personal <b>PROVISTA</b>	1082	\$ 90.204.714.751 anual

TIPO DE VINCULACIÓN	TRABAJADORES EN MISIÓN	COSTO
Trabajadores en Misión - Con corte a 30 de abril de 2013	367	\$ 2.565.966.757 anual
Facilitadores – Contrato No. 019 de 2013	86	\$ 2.040.616.320 (12 meses o hasta agotamiento de los recursos)

En lo que tiene que ver con el modelo de servicio establecido para Colpensiones, se hizo necesario contar con personal idóneo para orientar a los ciudadanos al momento de llegar a todos y cada uno de los puntos de atención, acerca de la forma en que deben hacer sus trámites y requerimientos, razón por la cual se contrataron los servicios de apoyo logístico a través de 78 facilitadores y 8 coordinadores, distribuidos entre las diferentes Oficinas Seccionales y Puntos de Atención Colpensiones.

Así mismo, para el cumplimiento de las funciones de Colpensiones, la Entidad actualmente tiene vinculados a través de contratos de prestación de servicios a 255 contratistas abogados por prestación de servicios, cuyo objeto es el siguiente: "Prestación de servicios profesionales de abogado con miras a la representación judicial y administrativa de la entidad como abogado externo en orden a defender los intereses de COLPENSIONES en los procesos asignados previo otorgamiento del respectivo poder".

Los trabajadores en misión están dando apoyo para resolver el rezago estructural, que según lo programado durará hasta diciembre 2013.

#### **Proceso de Decisión:**

Ahora bien, el recurso humano que interviene en el proceso de decisión de prestaciones económicas en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones esta conformado por:



	PLANTA	MISION	TOTAL
Revisores	18	12	30
Analistas	62	108	170
Total	80	120	200

**Nota:** Los trabajadores en misión contratados a la fecha son 120 de los cuales 57 aún no se encuentran en la línea de producción, están en proceso de capacitación.

Para atender los expedientes trasladados por el ISS (represa) y las solicitudes radicadas en COLPENSIONES a partir de la entrada en operación, se crearon en la Gerencia de Reconocimiento GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO por riesgo, los cuales quedaron conformados así:

- a- **Grupo represa invalidez:** Atiende solicitudes de prestaciones de represa de invalidez provenientes del Seguro Social.
- b- **Grupo represa vejez:** Atiende solicitudes de prestaciones de represa de vejez provenientes del Seguro Social.
- c- **Grupo de represa sobrevivientes:** Atiende solicitudes de prestaciones de represa de sobrevivientes provenientes del Seguro Social.
- d- **Grupo de Sentencias:** Atiende solicitudes de prestaciones de cumplimiento de fallos
- e- **Grupo de tutelas:** Atiende solicitudes de prestaciones económicas con acciones de tutela en curso.
- f- **Grupo día a día:** atiende las solicitudes de prestaciones económicas radicadas en Colpensiones desde su entrada en operación (conformado por 93 personas distribuidas).

A continuación relacionamos el contenido del Manual del proceso de Reconocimiento:

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

RESPONSABLES

REGLAS DEL NEGOCIO

PROCEDIMIENTO

CREACION DEL TRAMITE EN PUNTO DE ATENCION A CIUDADANO

Radicar Solicitud

Seleccionar el tipo de solicitante por subtipo de trámite

Seleccionar el tipo de documento y número del documento del Ciudadano

Cancelar solicitud

Tu futuro lo construimos entre los dos



Resultado Validación Preliminar  
Documentación Requerida  
Imprimir el radicado  
Digitalizar  
Redigitalización de documentos  
Operador de Captura y Validación  
Habilitar Llamar Turno  
Generación de trámites  
Confirmación de Tiempos Públicos  
SOLICITUD CONFIRMACION DE TIEMPOS PUBLICOS  
Generación de Cartas  
Envío correspondencia externa  
Control de tiempo de respuesta  
Recepción de correspondencia  
Enviar información recibida de confirmación de tiempos públicos al BackOffice  
EDICTO EMPLAZATORIO  
Inicio  
Solicitar Publicación de Edicto  
Enviar Correo a Publicador  
Radicar Soporte de publicación  
Enviar correo para solicitud de publicación  
Participantes  
RECONOCIMIENTO  
FLUJO DEL PROCESO  
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE  
ENVIAR INFORMACIÓN AL SOFTWARE LIQUIDADOR  
EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN DEL LIQUIDADOR  
LIQUIDADOR RECONOCIMIENTO  
Registro de actividades  
Estado  
Caso asignado al liquidador  
En decisión  
Devolución por documentos o cualquier tipo de error  
Corrección del Operador (Back Office)  
Investigación Administrativa  
Devuelto para consulta de cuota parte  
En revisión

Para Firma

Devolver para decisión

Firmado

Reportado a nómina

Esperar Primer Pago

a. Ruta Decidido negada

b. Ruta Decidido - Concedida o Decidido Concedida en Suspenso

**NOTIFICACIÓN PERSONAL**

Inicio

Contacto a Call Center

a. Enviar información para contactar al ciudadano a notificar

b. Recibir información de contacto NP

c. Control tiempo de contacto – temporizador 5 Días hábiles

Compuerta de decisión de ruta C1

Ruta afiliados no contactados

Notificación a gestión de cuenta del afiliado

Envío de Correspondencia Externa

Ruta afiliados contactados

Publicar Aviso en página Web

Publicar Aviso en medios

Compuerta CH3

Ruta temporizador 5 días hábiles

Ruta fin del camino

Desfijar publicación de Aviso en Web

Desfijar publicación en Medios

Generar formato de constancia fijación y Desfijación

Enviar al gestor documental

No hubo notificación personal

Si hubo notificación personal

Constancia ejecutoria

Ruta notificación personal por punto de atención

a. Crear trámite pendiente

b. Esperar notificación personal (SC)

6.1. Compuerta C2

Imprimir Acto Administrativo

Notificación por conducta concluyente

Enviar al gestor documental



Constancia Ejecutoria

GLOSARIO

TERMINOS DE RECONOCIMIENTO

TIPOS DE PRESTACIONES ECONOMICAS

ANEXO Documentos requeridos para Reconocimiento

ANEXO Formato radicación solicitud de prestaciones económicas

ANEXO Modelo de carta confirmación tiempos públicos

8. ***Falta de Planeación en la entrada de COLPENSIONES. En el Decreto 4121 de 2011 se estableció que Colpensiones debía tener como finalidad: “(...) lograr la mayor rentabilidad social mediante la mejor utilización económica y social de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el sistema pensional y el sistema de ahorros de beneficios económicos sean prestados en forma adecuada, oportuna, eficiente (...)” la realidad muestra que Colpensiones no ha logrado esta finalidad que justificaba su entrada en operación:***

***Puesto que el recurso humano ha sido insuficiente y sin experiencia, los sistemas de información no han logrado aportar la agilidad que se prometió, la atención en los puntos de atención en todo el país ha sido un caos total, las tutelas no han sido controladas, la coordinación de entrega entre Colpensiones y el ISS ha sido totalmente desarticulada. En una palabra existió una total falta de planeación y una improvisación completa por parte de Colpensiones. De no ser esta la explicación, explique las razones que justificarían el caos a que hoy se enfrenta la entidad?***

El proceso de implementación de COLPENSIONES fue debidamente planeado y se estudió de manera especial cómo proteger el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en materia pensional. La estrategia para maduración del modelo de gestión contempló tres etapas:

- El corto plazo (transición): Período transcurrido entre la puesta en marcha de operaciones de COLPENSIONES, asociado con la contratación del personal directivo encargado de los temas de operación; y termina una vez realizada la transferencia del proceso operativo del ISS a la entidad, dando paso al inicio del mediano plazo. Durante la transición se ejecutan los ajustes a algunos de los elementos de operación del ISS, para ser tomados por COLPENSIONES y se hace la contratación y desarrollo de algunos otros.
- Mediano plazo: La entidad continúa realizando proyectos de mejoramiento de datos y adquiere destrezas para modificar aspectos operacionales que permitan aumentar la eficiencia y oportunidad de su operación.

- **Largo plazo:** Inicia un año después de la recepción de la operación, en esta etapa se van alcanzando metas sucesivas e incrementales de actualización de programas centrales de operación, manejo de datos, y especialización de su recurso humano que acercan a la entidad al estado ideal de funcionamiento.

Colpensiones, en el período comprendido entre octubre de 2011 y septiembre de 2012, implementó las acciones identificadas para la puesta en marcha de los proyectos de estructuración organizacional y de procesos de apoyo, de automatización de procesos de negocio, de implementación del componente de gestión documental, de mejoramiento de estructuras de datos y calidad de información, de estructuración del sistema integrado de gestión y del sistema de riesgo, y, de implementación de políticas, metodología y procedimientos para determinar la calidad, confiabilidad, exactitud, consistencia, trazabilidad e integralidad de la información generada en desarrollo de la gestión del negocio. A 30 de septiembre de 2012 Colpensiones había ejecutado el 100% de las actividades de esta etapa.

Si bien se han presentado dificultades en la operación, la entidad ha desarrollado e implementado oportunamente estrategias encaminadas a contrarrestar el impacto en la operación de las desviaciones en la planeación inicial y ha mantenido un control total de la operación. En la actualidad se han identificado cinco aspectos que han impactado la operación, éstos son:

- Sincronización de aplicativos
- Desbordamiento de solicitudes de ciudadanos en puntos de atención Colpensiones
- Alto volumen de solicitudes de ISS sin atender
- Proceso de corrección manual de historia laboral
- Demora del ISS en Liquidación en la entrega de la información y documentación de traspaso.

La definición de perfiles y dimensionamientos de la planta de personal está alineado con el modelo de operación, es así como COLPENSIONES dimensionó las necesidades de planta de personal, acorde con las proyecciones de negocio y de conformidad con la política de selección, vinculación, inducción y formación de talento que se aplica para todos los niveles de la organización. Todo el recurso humano fue provisto mediante una convocatoria nacional, para garantizar el mérito como criterio de ingreso a la empresa, y previo al ejercicio del cargo se realizó procesos de inducción y formación general y específica para el puesto de trabajo; en consecuencia, la totalidad de la planta de personal tiene el perfil para garantizar la idoneidad en el desempeño del cargo y el cumplimiento de los fines misionales de la entidad.



Para responder el mayor volumen de atraso del ISS en Liquidación, se procedió a contratar trabajadores en misión, con las mismas calidades técnicas y profesionales de los trabajadores de planta. Esta modalidad de contratación se adoptó por ser una tarea puntual, y como se ha señalado previamente, tiene una duración definida.

La operación de COLPENSIONES inició con aplicativos del ISS en Liquidación, aplicativos diseñados de forma monolítica y requiriendo ajustes a una estructura de operación por procesos y obedeciendo al modelo de atención al ciudadano: “Nuestro compromiso es una respuesta inmediata o una fecha cierta de respuesta”.

El proceso de traspaso de información fue producto de un ejercicio largo y amplio. En mayo de 2010, se inició el proceso de entendimiento de la cadena de valor del ISS y a partir de octubre de 2011 se inició un proceso de identificación de información (en medio físico y magnético) e infraestructura (hardware, software, lectores, visores, entre otros) requeridos para la administración del régimen de prima media y de definición, diseño y concertación de las acciones necesarias para la preparación, implementación y seguimiento de las actividades necesarias para su traspaso.

Para la gestión y traspaso del ISS a Colpensiones se diseñaron tres fases: identificación de información, concertación del Protocolo General de Traspaso, e implementación y seguimiento del traspaso. A junio de 2012, como resultado de la ejecución de los proyectos: Inventario y trámites de repesa y el de Traspaso del ISS, se obtuvieron los siguientes productos:

- Formulados 23 proyectos para traspaso del ISS
- Matriz de trámites objeto de traspaso validada con el ISS
- Inventario de trámites y acuerdo de niveles de servicio producto de reuniones y mesas de trabajo realizadas entre pares de ISS y Colpensiones: se identificó el volumen de inventario del 53% de los trámites objeto de traspaso, del 40% ISS no tenía identificado inventario y en el 7% de los casos el inventario dependían de la expedición del Decreto para salida en operación de Colpensiones.

La fase 2, concertación del Protocolo General de Traspaso, se inició en junio de 2012 con un ejercicio de concreción con el nivel directivo del ISS de estándares, plan de trabajo y niveles de servicio para entrega. A 27 de septiembre de 2012 se contaba con:

- Conformación del equipo coordinador de traspaso en Colpensiones
- Elaboración mapa de riesgos del proceso de traspaso

- Firma del convenio de transferencia de conocimientos del ISS a Colpensiones.
- Definidos por AGN los estándares mínimos de gestión documental para la entrega por parte del ISS de la documentación necesaria para que Colpensiones pueda administrar el Régimen de Prima Media.
- Prueba piloto para la realización de un diagnóstico integral en regionales y seccionales seleccionadas por muestra sobre el estado del archivo de ISS.
- Diagnóstico integral del archivo del ISS y volúmenes aproximados de documentación (entregado por AGN al ISS).
- Firma del Protocolo General de Traspaso por el ISS y Colpensiones.
- Implementación de estrategia de socialización y capacitación a responsables de recibir y utilizar la información en Colpensiones.
- Contrato para administración, almacenamiento, transporte y custodia: incluye la administración, almacenamiento, transporte, custodia y consulta del archivo documental entregado por el ISS y el generado por Colpensiones en el desarrollo de su operación en todo el país.

La fase 3, implementación del protocolo de traspaso, en ejecución. Se inició el 28 de septiembre y comprende las actividades de recibo de información, documentación, aplicaciones, bases de datos y hardware necesarios para la administración del régimen de prima media en Colpensiones. Como resultado de esta fase se tiene:

- Programación y coordinación logística de los trámites objeto de traspaso.
- Informes de seguimiento: reportes semanales de avance del proceso, identificación cuellos de botella y formulación de estrategias para resolverlos.
- Recibo de los trámites objeto de traspaso.

Como puede colegirse de lo anterior, la entrada en operación de Colpensiones ha sido producto de un proceso cuidadoso y responsable.

**9. Declaratoria del Estado de Caos Constitucional.** *En diferentes medios de comunicación se dio a conocer la solicitud de Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional para que se declare estado de caos inconstitucional y así poder aplicar un plan de choque frente a la crisis que presenta. Si esta situación de atención a las peticiones fue adelantada por el ISS durante un periodo largo anterior a la entrada de Colpensiones, sin tener que acudir a esta petición ante la Corte Constitucional, sírvase explicar las razones que expone Colpensiones para justificar la petición y las razones que hicieron que la situación cambiará por el cambio de entidad?*



Colpensiones solicitó a la Corte Constitucional la aprobación del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, en noviembre del 2012, para dar una solución de fondo y efectiva a los trámites pensionales represados por el ISS, y en consecuencia que se disponga de la suspensión del cumplimiento de los fallos de tutela e incidentes de desacato que correspondan a COLPENSIONES y de un marco de seguimiento y verificación de cumplimiento a las actividades de evacuación y solución de la represa en períodos trimestrales, a partir de la fecha que la Corte Constitucional señale.

Las motivaciones de solicitud de una protección constitucional que permita el cumplimiento ordenado, de acuerdo a un plan de acción y suspenda la ejecución de los incidentes de desacato se sustenta y su solicitud por parte de Colpensiones se explica de la siguiente forma:

1. Existe una situación consolidada de desatención de peticiones y ordenes de tutela relacionadas con el régimen de prima media, como lo evidencia el rezago de solicitudes de corrección de historia laboral, derechos de petición, cumplimiento de sentencias y respuesta a las solicitudes de prestaciones económicas, que no se debe a negligencia de COLPENSIONES sino a problemas estructurales del sistema.
2. Estos problemas estructurados fueron heredados por COLPENSIONES del entonces Instituto de Seguros Sociales, y su superación requiere de la aprobación por parte de la H. Corte Constitucional de un plan que permita soluciones de fondo y no centrar las mismas en casos concretos. Estas soluciones pretenden hacer frente a:
  - a. Incremento de peticiones de los ciudadanos
  - b. El atraso del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación en el cronograma de entrega de expedientes pensionales.

En este orden de ideas, las fallas estructurales que la creación y puesta en marcha de COLPENSIONES no soluciona de manera inmediata pueden sintetizarse de la siguiente manera:

1. Incapacidad institucional del entonces Instituto de Seguros Sociales para atender de manera oportuna las solicitudes de quienes aspiran a acceder a una pensión o requieren la reliquidación de una pensión ya reconocida. En este tópico se registraron inicialmente un aproximado de 559.402 peticiones sin atender.

Sin embargo, a 28 de febrero de 2013 el volumen de trámites atrasados que no fueron atendidos oportunamente por el ISS fue de 641.082, las mayores variaciones en el inventario son producto de:

- a. Aumento de solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, a la fecha ISS ha identificado a 216.000.
  - b. Aumento de correcciones de historia laboral, ISS no había incluido 306.000 solicitudes identificadas por ASOFONDOS.
  - c. Aumento en el número de derechos de petición, a la fecha ISS ha entregado a COLPENSIONES 252.000 solicitudes.
2. Incapacidad institucional del entonces Instituto de Seguros Sociales de atender oportunamente las órdenes impartidas por los jueces de tutela. Por tanto, para el 28 de septiembre de 2012 se registraron aproximadamente 31.086 tutelas activas en contra del ISS/Colpensiones, sin embargo, entre los meses de octubre a diciembre ingresaron 27,063 tutelas, en enero de 2013 ingresaron 24.413 trámites de tutela y en febrero 30.808.

Ahora bien, el alistamiento de COLPENSIONES frente a la administración del régimen de prima media y la transición incluyó un complejo de soluciones en los siguientes niveles:

1. Adopción total del precedente constitucional en materia de régimen de prima media con prestación definida.
2. Infraestructura de atención al ciudadano con implementación de 60 oficinas y 8 regionales, que fueron incrementadas en 2 oficinas en la ciudad de Bogotá, 2 en Medellín, y 1 oficina mas en las ciudades de Palmira, Popayán y Quibdó.
3. Implementación de un riguroso plan de preparación de la transición que consistió en: (i) estructuración organizacional y de procesos de apoyo, (ii) diseño y automatización de procesos de negocio, (iii) definición e implementación del componente de gestión documental, (iv) mejoramiento de estructuras de datos y calidad de información, (v) diseño y estructuración del sistema integrado de gestión y del sistema de riesgo y, (vi) definición e implementación de políticas, metodología y procedimientos para determinar la calidad, confiabilidad, exactitud, consistencia, trazabilidad e integralidad de la información generada en desarrollo de la gestión del negocio.
4. Se definieron medidas que permitieran asumir la transición que fueron previstas antes de que se iniciara el proceso de transición con base en las estimaciones que razonablemente se podían hacer sobre lo que sería esta fase en el cambio de administración.
5. Como medidas adicionales a nivel de competencias entre el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación y COLPENSIONES se previó la distribución de las responsabilidades de atender las distintas obligaciones, procesos judiciales, peticiones y procesos ordinarios pendientes.



Las siguientes seis razones, se constituyen en el centro de la solicitud de aprobación del plan de acción ante la H. Corte Constitucional:

El número de peticiones sin atender por el ISS al momento del traslado excedían los cálculos que razonablemente había realizado la entidad.

Este volumen a su vez, excedió la capacidad mensual calculada por Colpensiones para evacuar esas peticiones atrasadas, en el plan de acción inicialmente presentado a la Corte Constitucional. Inicialmente se calculó una capacidad para evacuar 21.000 peticiones mensuales que habrían llevado a que en el término de 12 meses se hubiera atendido la mayoría de las peticiones represadas. Ante el volumen real de peticiones desbordo las estimaciones iniciales.

1. Se han presentado dificultades en el ISS para cumplir con el traslado de información esencial para que Colpensiones pueda asumir sus funciones.
2. El incremento en el número de peticiones interpuestas directamente contra Colpensiones, pues desde su entrada en funcionamiento se recibieron entre octubre y diciembre en promedio 16.000 peticiones mensuales, sin embargo, entre enero y febrero se recibieron en promedio 24.000 mil solicitudes mensuales, que también deben ser atendidas, en medio de problemas en el traslado de los expedientes y de la consolidación de los procesos administrativos de la nueva entidad.
3. Finalmente, las expectativas generadas por Colpensiones llevaron a que se le trasladaran de hecho responsabilidades que eran y siguen siendo del ISS, por ejemplo la respuesta a los usuarios sobre actos administrativos proferidos por ISS sin notificar a 28 de septiembre de 2012, lo que ha tenido como consecuencia el impacto profundo de los problemas estructurales del ISS en Colpensiones. Así por ejemplo muchas de las peticiones que corresponde resolver al ISS son dirigidas también a Colpensiones, sin que esta última tenga la información para poder atenderlas.
4. De manera similar ocurrió en las acciones de tutelas. De las 87.018 acciones de tutela recibidas durante los primeros 4 meses de funcionamiento de Colpensiones el 100% correspondían a situaciones que debía resolver al ISS; y en los meses de enero y febrero de 2013 aumentó considerablemente el número de trámites de tutela interpuestos a Colpensiones, de estos ha resuelto el 38%.

Finalmente es necesario realizar las siguientes precisiones:

1. Colpensiones en ningún momento ha solicitado a la H. Corte Constitucional la declaratoria de un estado de cosas inconstitucional y, en este orden de ideas, es importante tener en

cuenta que lo solicitado es la aprobación de un plan de acción que implica la adopción de medidas temporales para hacer frente efectivo a las fallas estructurales del sistema con el objetivo de garantizar los derechos de los afiliados y pensionados.

2. El inicio de operaciones y la transición de la administración del régimen de prima media fue precedido de un proceso detallado y minucioso de planeación que permitió la adopción de medidas razonables a las dificultades y retos del proceso, sin que esto signifique, bajo ningún punto de vista, que la operación de COLPENSIONES no se vea afectada por las fallas estructurales del sistema.
3. La solicitud de aprobación del plan de acción realizada ante la H. Corte Constitucional se ubica en un contexto de fallas estructurales que impiden que COLPENSIONES logre satisfacer la dimensión de la demanda.
4. Actualmente existe una incapacidad material por parte de COLPENSIONES para atender las peticiones y órdenes de tutela en los tiempos reglamentarios, razón por la cual, el Plan de Acción adoptado por Colpensiones tiene como objeto superar los obstáculos que impiden atender oportunamente las solicitudes. Y en este sentido deben considerarse las siguientes dos razones:
  - a. Las sanciones de tutela en contra Colpensiones no tienen ninguna capacidad de acelerar y/o reducir la mora en los tramites pensionales.
  - b. El cumplimiento del Plan de Acción establecido por Colpensiones, con los correctivos que se han ido implementando, tiene como objetivo fundamental que el régimen de prima media recupere su capacidad de atender oportuna y eficientemente a sus usuarios.

**10. Sistemas de información. En respuesta a la proposición No. 025 aprobada el 27 de marzo de 2012, en la pregunta No. 5 se cuestionaba sobre la forma en que Colpensiones había previsto para superar las dificultades que tenía el ISS para el reconocimiento de pensiones. Frente a lo cual se manifestó "(...) Frente al proceso de decisión de prestaciones económicas, Colpensiones previo análisis de las circunstancias operativas que hicieron que el tiempo de decisión en el ISS supere los términos legales, definió la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que desarrolle las reglas del negocio, tanto jurídicas como económicas frente al proceso de reconocimiento, es decir, contar con un software liquidador de pensiones que de manera automática o semi automática defina los derechos pensionales dentro de los términos legales. (...)” Con el inicio de operaciones de Colpensiones, el señor Ministro de Trabajo manifestó públicamente que estarían en capacidad de reconocer pensiones en tiempo real y para**



*ello mostró un caso, adicionalmente recientemente entró en operación Colpensiones fue objeto de un homenaje por la modernidad de su sistema.*

- **Es claro que para este momento esta estrategia fracasa pues existe represamiento en el reconocimiento de pensiones, y los usuarios se quejan permanentemente de la falta de información.**

COLPENSIONES desarrolló un sistema liquidador de pensiones que permite entre otros, decidir de forma totalmente automática o semiautomática, es decir sin intervención de analistas.

El liquidador automático de pensiones se encuentra en producción, permite atender las solicitudes de los ciudadanos en términos de horas o días, muy por debajo de los términos de Ley de aquellas solicitudes de pensión de vejez e indemnización sustitutiva de vejez, con tiempos cotizados o aportados a COLPENSIONES.

Es claro que esta funcionalidad no aplica para las solicitudes de pensión de vejez o reliquidación con tiempos públicos, pensión de sobrevivientes e invalidez, para ello el Sistema Liquidador de Pensiones contiene reglas de negocio que permiten decidir de manera ágil las solicitudes de los ciudadanos. Sin embargo el alto volumen de solicitudes pendientes por decidir del ISS impiden atenderlas de manera masiva, máxime cuando estas prestaciones como lo hemos referido requieren tratamiento diferente, es decir necesitan la intervención de un analista y revisor.

Para contrarrestar el alto volumen de reclamos atendiendo los trámites vencidos remitidos por el ISS, como se ha manifestado son los que más volumen de quejas presentan, se dispuso adicional al personal de planta, la contratación de 200 trabajadores en misión para agilizar el proceso y aumentar el número de decisiones y con ello mejorar en un tiempo muy cercano la satisfacción los requerimientos de la ciudadanía.

- **Según los informes entregados por el Seguro Social para mediados del año 2012 los tiempos de reconocimiento en el ISS se situaban en alrededor de 6 meses, con un 75% percentil por debajo de 4, ¿Cuáles son los tiempos que en la actualidad tiene Colpensiones discriminados por riesgo? A partir de qué en momento pueden los colombianos considerar que el tiempo de reconocimiento será inferior al señalado en la Ley 797 de 2003 de cuatro meses?**

Es preciso aclarar que las solicitudes recibidas por el ISS en Liquidación se encuentran todas con términos vencido, es más, cerca del 45% de las solicitudes de la represa tienen más de 2 años haber sido radicadas.

En cuanto a los términos promedio de decisión en COLPENSIONES son de: 2 meses en Invalidez, 3 meses para Vejez y 4 meses para sobrevivientes. Es preciso aclarar que este promedio contempla las radicaciones de primera vez en COLPENSIONES y los recursos sobre trámites radicados en el ISS.

- **Cuál fue el costo de la implementación del sistema de información, que costo tuvo y cual ha sido el beneficio real que esta herramienta le ha brindado a los usuarios y afiliados de Colpensiones?**

El costo de la implementación del sistema liquidador de Pensiones con fecha de corte abril de 2013 corresponde a \$907.744.992.

**\* Anexo - Pagos Sistema Liquidador de Pensiones - CROMASOFT \***

CONTRATO	OBJETO	TOTAL PROVEEDOR
AO 65-13	AO/065-2013: Prestación de servicios para el Registro, Liquidación y Pago por Tesorería de Auxilios Funerarios y Mejoras al Proceso de Liquidación de Prestaciones Económicas.	35.159.136
CESION 49-10055	Bonos pensionales - El cedente cede a favor del cesionario, el contrato No. 4900010055 del 21 de noviembre de 2011, con los derechos y las obligaciones que de la cesión se derivan, a partir de su perfeccionamiento.	137.533.737
CTO 111-12	Servicios de definición, levantamiento detallado, desarrollo, pruebas de integración, puesta en producción y estabilización de Web services para soportar opciones de modelamiento BPM- Sistema de Reconocimiento de Pensiones- Web Services gestor documental y firma digital	98.927.120
CTO 67-12	Ajustar el sistema de Bonos Pensionales hoy en día del ISS, necesario para la entrada en operación de COLPENSIONES, con el fin de lograr un proceso de integración completo y coordinado con los sistemas BPM (Business Procesos Management), de gestión documental y liquidador de reconocimiento de pensiones	138.048.120
CTO 49-10229	Servicios de ajuste al sistema de reconocimiento de prestaciones económicas de Caprecom y Cajanal cedidas al ISS	498.076.879
<b>Costo Total de Implementación Sistema de Información ==&gt;</b>		<b>907.744.992</b>

Fuente: Sistema SAP - Vicepresidencia Administrativa

Pagos realizados a Cromasoft Periodo: Desde 2011 hasta abril 2013

Tu futuro lo construimos entre los dos



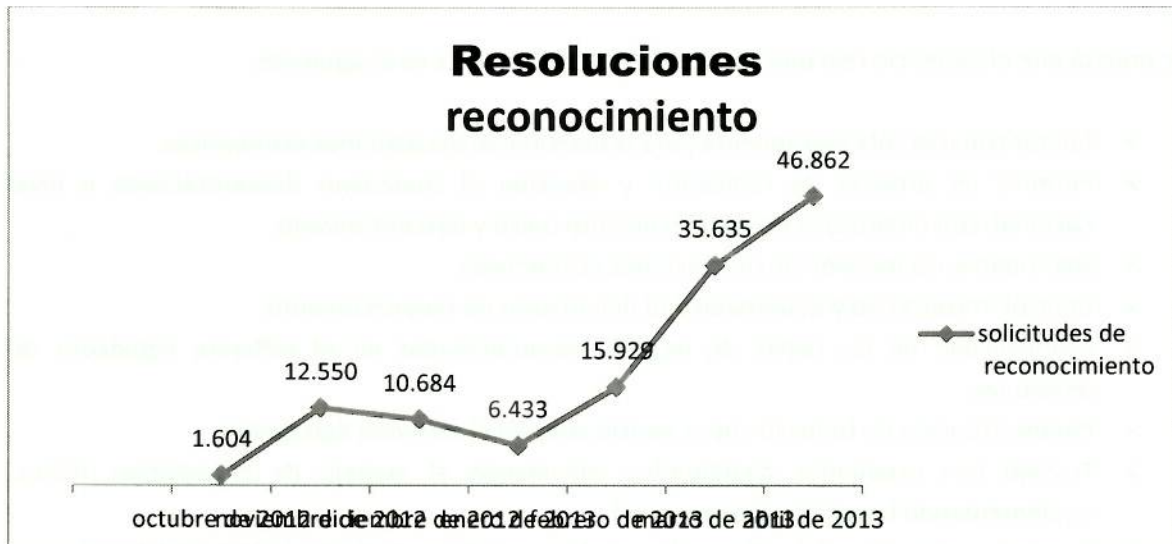
Se precisa que el beneficio real que ha brindado la herramienta es el siguiente:

- Contar con una sola herramienta para la decisión de prestaciones económicas.
- Permitir un proceso de radicación y atención al ciudadano descentralizada a nivel nacional, con un proceso de reconocimiento único y descentralizado.
- Seguridad en la decisión de prestaciones económicas.
- Control, trazabilidad y gobernabilidad del proceso de reconocimiento.
- Inviolabilidad de las reglas de negocio parametrizadas en el software liquidador de pensiones.
- Parametrización de todos los tipos pensionales en el software liquidador.
- Trabajo con expedientes digitalizados, eliminando el manejo de expedientes físicos, implementando la política de cero papel.
- Conexión automática del software liquidador con la base de datos de historia laboral.
- Conexión automática del software liquidador con la base de datos de nómina de pensionados.

Así mismo, puede apreciarse en los últimos dos (2) meses, en la gráfica inferior, la manera como Colpensiones ha incrementado la productividad en el número de solicitudes de reconocimiento atendidas.

**\*\* Estadísticas de Reconocimiento \*\***  
**Octubre de 2012 a abril de 2013**

Mes	Resoluciones de Reconocimiento
octubre de 2012	1.604
<i>noviembre de 2012</i>	<i>12.550</i>
diciembre de 2012	10.684
enero de 2013	6.433
febrero de 2013	15.929
marzo de 2013	35.635
abril de 2013	46.862



11. Metas de atención de represa. En la misma respuesta del 03 de abril de 2012 a la proposición 25 en el punto 6 se afirmó por parte de Colpensiones que “(...) Colpensiones cuenta con los recursos humanos y tecnológicos para evacuar los expedientes represados en un término que se espera no sea mayor a 12 meses y simultáneamente atender la carga operativa normal del día a día.” (Folio 7 del documento). Igualmente el 19 de noviembre del mismo año ustedes en informe a las Comisiones Conjuntas de Senado y Cámara expresaron que “ (...) Siendo así, Colpensiones en (1) año atenderá la totalidad de los trámites que se encontraban represados ante el ISS sin dejar de atender los nuevos requerimientos que sean recibidos en la entidad y (11) once meses contados a partir del primero de noviembre recibirá la totalidad de documentación y archivo del ISS”. A la fecha las metas no han sido cumplidas pues debió acudir a una solicitud de declaratoria de caos Constitucional para implementar un plan de choque. ¿Qué ha variado en estos (4) meses que llevó a este colapso?

Es importante resaltar que Colpensiones contestó que “cuenta con los recursos humanos y tecnológicos para evacuar los expedientes represados en un término que se espera no sea mayor a 12 meses y simultáneamente atender la carga operativa normal del día a día.” De la respuesta se colige que se tenía previsto un plazo de solución de represa sin la presión de cumplimiento inmediato de todas las tutelas o de la solución instantánea de la represa del ISS.

Como se puede ver, Colpensiones siempre tenía como parte de su plan de acción la solicitud a la Corte Constitucional el plazo prudencial para evacuar ordenadamente los rezagos del ISS y



mantener al día la operación. Por esta razón se le solicitó a la Corte Constitucional la aprobación del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del régimen de prima media, en el mes de noviembre del 2012, para dar una solución de fondo y efectiva a los trámites pensionales represados por el ISS, y en consecuencia que se disponga de la suspensión del cumplimiento de los fallos de tutela e incidentes de desacato que correspondan a COLPENSIONES y de un marco de seguimiento y verificación de cumplimiento a las actividades de evacuación y solución de la represa en períodos trimestrales, a partir de la fecha que la Corte Constitucional señale.

Como ya se señaló en el punto 9, lo que ha variado es el aumento de solicitudes represadas en el ISS y la demora en la entrega de información y documentación del ISS en Liquidación para su atención en Colpensiones. A 28 de septiembre de 2012 existían 559.402 a 28 de febrero de 2013 el volumen de trámites atrasados que no fueron atendidos oportunamente por ISS fue de 641.082, las mayores variaciones en el inventario son producto de:

- Aumento de solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, a la fecha ISS ha identificado 216.000.
- Aumento de correcciones de historia laboral, ISS no había incluido 306.000 solicitudes identificadas por ASOFONDOS.
- Aumento en el número de derechos de petición, a la fecha ISS ha entregado a COLPENSIONES más 252.000 solicitudes.

A la fecha, por ejemplo, de los expedientes necesarios para atención de las 216.000 solicitudes de reconocimiento represadas en ISS, COLPENSIONES ha recibido el 87%. En el Plan de Acción presentado por el ISS en Liquidación a la Defensoría del Pueblo, la entidad se comprometió con unas metas de entrega de información que incluyen temas prioritarios para la atención de represa, estos son: expedientes en trámite de reconocimiento, sentencias judiciales, procesos judiciales, actos administrativos pendientes de notificar por ISS en Liquidación y tutelas.

- 12. De conformidad con el plan de acción para la solución de la represa existente en el ISS a 28 de febrero de 2013, se indicó que existían 216.000 solicitudes de reconocimiento de prestaciones pensionales, y para dar solución a esto Colpensiones ha implementado y optimizado el proceso de reconocimiento y ha fortalecido el equipo de personas que realizan la decisión de las prestaciones. ¿A 28 de febrero estaban pendientes por resolver 184.478 solicitudes, a la fecha cuantas de estas se han resuelto teniendo en cuenta que usted manifiesta que la capacidad promedio mensual sería de 18.356?**

En cumplimiento del Plan de Acción a abril 30 de 2013, se resolvieron 41.284 solicitudes, lo que equivale a un promedio de 20.642 solicitudes por mes. En marzo se resolvieron: 21.509 y en abril 19.775.

**13. Estudios Previos a la entrada de Colpensiones. Colpensiones suscribió un contrato con la Universidad de los Andes que tenía por objeto prestar una asesoría técnica especializada que comprendía la evaluación del modelo tecnológico empleados por el ISS, la configuración de la arquitectura empresarial, el diseño del plan estratégico de tecnologías de información y telecomunicaciones, la asesoría para la ejecución de los temas mencionados anteriormente, y el plan de implementación integral. A su turno con la empresa KPMG ADVISORY SERVICES LTDA suscribió un contrato que buscaba identificar los riesgos inherentes a la integralidad de las bases de datos de los afiliados al ISS y CAPRECOM que permitía la detección de fraudes y el impacto de los mismos. Estos contratos ascendieron a \$2.415.500.000, y se afirmó que: "(...) el estudio realizado por la Universidad de los Andes ha tenido una gran utilidad práctica para el fortalecimiento del nuevo modelo RPM (...) superar las actuales dificultades del régimen de prima media, de manera que el trabajo de KPMG se considera fundamental para establecer el control de los riesgos que se generan en el proceso de gestión del RPM". Qué factores nuevos influyeron en que los estudios antes descritos no hayan sido efectivos al momento de superar las dificultades que en su momento enfrentaba el ISS, más cuando para eso se celebraron los contratos por tan elevado monto?**

Los estudios fueron efectivos en tanto contribuyeron aportando los componentes esenciales del diseño de la operación, ésto es el direccionamiento y mapa estratégico, la cadena de valor y cumplimiento normativo, teniendo en cuenta para cada uno la Arquitectura de Negocio Actual del ISS (AS-IS), la Arquitectura de Negocio Objetivo (TO-BE) de COLPENSIONES y un análisis de brecha entre el AS-IS y el TO-BE planteado, además de reglas de negocio y dimensionamiento, rendimiento y proyecciones; e identificar los riesgos inherentes a bases de datos y su impacto.

El enfoque de planeación de COLPENSIONES es estratégico, en ese sentido la organización tiene la capacidad para identificar, diseñar e implementar oportunamente las estrategias encaminadas a contrarrestar el impacto en la operación de los cambios en el entorno.

La estructura organizacional y operacional adoptada, basada en el estudio de la Universidad de los Andes, permite tener una entidad con la capacidad de afrontar la situación tan cambiante y dar los elementos necesarios para implementar los mecanismos correctivos requeridos para tener la



capacidad de ajustes. Es así como se ajustó el plan de acción para atender un volumen muy superior al inicialmente planteado como se puede ver en la siguiente tabla:

**Variación de inventario de principales trámites objeto de traspaso de ISS en Liquidación**

Tipo de Trámite	A Septiembre 28 de 2012	A Febrero 28 de 2013	A Marzo 30 de 2013	A Abril 30 de 2013
Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Pensionales	140.000	216.000	216.000	216.000
Novedades de nómina	30.000	30.000	30.000	30.000
Corrección de historia laboral	142.000	259.500	259.500	259.500
Cumplimiento de sentencias	3.000	10.215	11.240	11.240
Tutelas	200.083	131.371	131.371	131.371
Derechos de Petición	184.762	252.000	252.000	252.000
Bonos Pensionales y otros	51.729	51.729	51.729	97.579

Fuente: Anexo 1. Inventario de trámites y ANS con pares ISS. Protocolo de Entrega ISS y recibo Colpensiones e informes seguimiento traspaso

COLPENSIONES ha diseñado e implementado oportunamente estrategias encaminadas a solucionar de fondo las causas de atraso y de represamiento del régimen de prima media.

14. **Procesos Judiciales.** Ante la pregunta realizada de cómo será el proceso en lo concerniente a demandas que se adelantan contra el ISS, se manifestó "(..) según la política actual de recibo de información que proviene del ISS, los procesos judiciales van a continuar siendo atendidos por el Instituto por un término definido, con estricta Vigilancia de Colpensiones remitiendo para su cumplimiento únicamente las sentencias ejecutoriadas con posterioridad a la fecha de entrada en operación siguiendo el protocolo de entrega fijado por la entidad". (subraya fuera del texto). A su turno el Decreto 2013 en su artículo 35 inciso final estableció que. "Las sentencias judiciales que afecten a los fondos de prestaciones de invalidez, vejez y muerte o relacionadas con la función de administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida serán cumplidas por Colpensiones".

"Como se explica entonces la respuesta entregada por la Gerente Nacional de Reconocimiento Dra. Isabel Cristina Martínez frente a la petición del cumplimiento de una sentencia judicial No 0574 de 2006 (Juzgado 14 laboral del Circuito de Bogotá) en la

cual se condena al ISS al reconocimiento y pago retroactivo, indexación e intereses moratorios y ella manifiesta que a 30 de noviembre de 2012 que “no ha recibido el expediente administrativo y proceder así a cumplir con la sentencia judicial y que agrega que la condena en costas es responsabilidad exclusiva del ISS y por tanto será contra ella que deberá proceder el ciudadano”. Como se explica esta situación frente a una decisión del 2006 y además que se cargue al ciudadano para que actué por costas ante el ISS y por el resto de la sentencia en contra de COLPENSIONES, acaso la sentencia no es única, y debe ser asumida como tal por COLPENSIONES? Frente a esta situación la ciudadanía se pregunta ¿en qué ha consistido la estricta vigilancia de COLPENSIONES?

Al respecto es necesario señalar que COLPENSIONES desde antes de la entrada en operación, procedió a efectuar la contratación de una firma de seguimiento judicial con el fin de levantar la información respecto de procesos judiciales iniciados en contra del ISS.

Dicho levantamiento nos permitió identificar los procesos activos y aquellos procesos archivados, es decir aquellos que ya tenían sentencias ejecutoriadas y que el ISS tenía pendientes de cumplimiento.

En relación con el cumplimiento de sentencias, COLPENSIONES y el ISS en liquidación establecieron un protocolo de entrega en el que se determinó que las sentencias pendientes de cumplimiento debían entregarse con los siguientes documentos:

1. Copia auténtica de la sentencia.
2. Constancia de ejecutoria.
3. Certificación de no inicio de proceso ejecutivo.

De las 10.125 sentencias judiciales pendientes de entrega por parte del ISS se recibió de manera formal el 7 de Marzo de 2013, 1.174 sentencias que cumplen con los requisitos relacionados.

Estas sentencias corresponden a los años 2008, 2009, 2010 en adelante, por lo que se requiere necesariamente el antecedente del caso esto es el expediente pensional, con el fin de determinar si el Seguro Social efectuó pagos o a través de entrega de títulos judiciales a los demandantes se hubiere pagado parte de la prestación pensional y de esta manera evitar pagos dobles.

Con relación a la entrega de títulos judiciales y de embargos específicamente en el protocolo de entrega definido entre COLPENSIONES y el Seguro Social en liquidación, se determinó que este último debe entregar a COLPENSIONES la siguiente información:



1. El valor de embargo.
2. La fecha en la cual el banco aplicó el embargo.
3. El Fondo al que pertenece el embargo, esto es, Fondo de Vejez, Invalidez o Sobrevivientes.
4. El número del depósito judicial constituido y su fecha.

COLPENSIONES también implementó un sistema de estudio de seguridad que consiste en que la firma Litigar confirma el resuelve de la sentencia y de esta manera evitar el cumplimiento de fallos que no corresponden efectivamente a lo definido por el juez de instancia, única forma en que se pueden afectar dineros públicos y garantizar que al cumplir los fallos no exista detrimento patrimonial.

En cuanto al caso en particular mencionado en la pregunta, me permito manifestar que frente al cumplimiento de un fallo del año 2006, COLPENSIONES claramente requería el expediente pensional para el cumplimiento, por cuanto era necesario el antecedente del caso por las implicaciones mencionadas a lo largo del presente documento.

Finalmente en relación con el pago de costas judiciales es necesario realizar las siguientes precisiones:

De acuerdo con lo previsto en el artículo 392 del Código de Procedimiento Civil, numeral 1º, “se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación o revisión que haya propuesto. Además, en los casos especiales previstos en este código”.

Tales costas procesales han sido definidas por la Corte Constitucional, “... como aquella erogación económica que corresponde efectuar a la parte que resulte vencida en un proceso judicial. Esta carga económica comprende, por una parte, las expensas, es decir, todos aquellos gastos necesarios para el trámite del juicio distintos del pago de apoderados (honorarios de peritos, impuestos de timbre, copias, gastos de desplazamiento en diligencias realizadas fuera de la sede del despacho judicial, etc.) y, de otro lado, las agencias en derecho, correspondientes a los gastos efectuados por concepto de apoderamiento, las cuales se decretan en favor de la parte y no de su representante judicial”. (Sentencia C- 539 de 1999, MP. Eduardo Cifuentes Muñoz) (subraya fuera de texto).

De otra parte, conforme se ha previsto en el artículo 48 de nuestra Carta Política, “(...) No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la Seguridad Social para fines diferentes a ella”.

En este sentido, en el evento de fallos judiciales de reconocimiento y pago de prestaciones económicas del Sistema de Seguridad Social, las costas procesales deben ser asumidas por la parte que haya resultado vencida en el proceso. Así, cuando la parte vencida en el juicio haya sido el Instituto de Seguros Sociales, será esta entidad quien deba asumir con sus recursos propios el pago de las mencionadas costas, sin que puedan afectarse, por ende, los fondos de pensión de invalidez, vejez y muerte, ahora administrados por Colpensiones, pues, conforme a la disposición constitucional citada, los recursos de dichos fondos no se pueden utilizar para fines diferentes a la Seguridad Social, como sería el caso si se destinaran al pago de costas procesales.

De acuerdo con lo anterior, valga la oportunidad para precisar que Colpensiones fue creada por la Ley 1151 de 2007 para la administración del Régimen de Prima Media con prestación definida, disponiéndose para el efecto en el Decreto 2013 del 28 de septiembre de 2012, entre otros, la transferencia de los activos y pasivos de los Fondos de Invalidez, Vejez y Muerte, así como de todos aquellos bienes necesarios para la administración de dicho régimen. **No se previó, entonces, en las normas que han reglamentado la creación y operación de Colpensiones, la obligación de asumir pasivos del Instituto de Seguros Sociales, como las costas a las que haya sido condenada esta entidad mediante fallos judiciales.**

De acuerdo con lo anterior, COLPENSIONES sólo reconocerá el pago de las costas judiciales de los procesos en los que haya sido vencido en juicio de conformidad con lo establecido en el artículo 392 del Código Procedimiento Civil.

- 15. La Procuraduría General de la Nación, en la respuesta entregada al cuestionario de la proposición No. 28 y 30 manifiesta que “El Ministerio Público, con fundamento en las miles de quejas de los usuarios, de los informes judiciales, en las visitas practicadas a los centros de atención de Colpensiones, la falta de respuesta por parte de esta entidad a la Procuraduría y del resultado de las reuniones e informes, considera que Si se han desatendido las responsabilidades del manejo del régimen de prima media con prestación definida”. Teniendo en cuenta que está manifestación es entregada por la máxima autoridad del Ministerio Público encargada de la defensa y protección de los derechos de los colombianos - ¿qué puede usted decir al respecto, cuando varias veces ha sostenido que usted no vulnera derechos sino que trabajo con derechos ya conculcados?**



En el cumplimiento a los ciudadanos siempre se tuvo en cuenta la dificultad estructural que presentaba el ISS en materia de oportunidad de respuesta y de decisión, como ya se señaló los volúmenes de trámites e incumplimientos de tiempos legales fueron muy superiores a los estimados para la entrada de operación y esto se sigue ampliando en la medida que avanza el proceso de entrega. Así mismo, la no disponibilidad de información crítica, con el cumplimiento de los estándares mínimos acordados con la AGN y en los tiempos acordados, morosidad, o falta de entrega total, en asuntos tan apremiantes como actos administrativos notificados pendientes de ser incorporados a los sistemas de gestión, fallos de cumplimiento de sentencias y de tutelas, claramente han aumentado innecesariamente el riesgo y dificultado el cumplimiento de la misión de Colpensiones.

Pese a lo anterior, COLPENSIONES ha mantenido el control de la operación y formulado las acciones necesarias para dar respuesta oportuna a las desviaciones que se han presentado y que han alterado la planeación inicial de la entidad; es así como en los primeros siete meses la entidad ha avanzado de manera consistente en la estabilización de la operación y ha introducido las mejoras necesarias para optimizarla.

Frente a la afirmación sobre que se está trabajando con derechos ya afectados, esto se refiere a que las peticiones y trámites recibidos y por recibir del ISS tienen los plazos legales vencidos. En algunos casos, con plazos que exceden los 2 años, por lo que la labor de Colpensiones es dar respuesta de acuerdo con el Plan de Acción a estas peticiones y a las peticiones realizadas directamente en la entidad.

**16. BEPS. Como usted sabe la administración de los Beneficios Económicos BEP le ha sido encomendada a Colpensiones, ha manifestado el Ministro de Trabajo que esto puede involucrar la atención de una población superior a los ocho millones de colombianos sin capacidad de aportar al Sistema General de Pensiones, considera usted que con el caos que se evidencia en Colpensiones está la entidad en capacidad de responder ante el país por este compromiso con este grupo de compatriotas. Teniendo en cuenta que según el decreto 0604 de 2013 el sistema debe entrar en operación dentro de cinco (5) meses?**

Colpensiones es la administradora designada para el manejo de los Beneficios Económicos Periódicos. El documento Conpes 156 de 2012 estableció su diseño e implementación y con la promulgación del decreto 0604 de abril 1 de 2013 se reglamenta el acceso y operación de este servicio social complementario. En su artículo 18 se establece que el diseño del modelo operativo para la prestación del servicio deberá ser autorizado por la Superintendencia Financiera de

Colombia. Colpensiones viene estructurando los proyectos y planes pertinentes para el diseño en la estructura orgánica de una unidad para la administración de los BEPS según los lineamientos y recomendaciones establecidas en el documento Conpes mencionado con el fin de contar con la capacidad necesaria para su implementación dentro de los términos establecidos, en este sentido ha sido acompañada por el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y la Superintendencia Financiera de Colombia.

De otro lado, con respecto a lo relacionado con la suficiencia de los 5 meses para la entrada en operación del producto BEP's, es necesario señalar que si bien, Colpensiones ha venido desarrollando los proyectos relacionados con la entrada en operación de los Beneficios Económicos Periódicos, incluso antes de la expedición del Decreto 604 de 2013, además de la planeación y desarrollo de los mismos se deben tener en cuenta dos situaciones:

- (i) Para la entrada en operación se debe contar con la aprobación de la Superintendencia Financiera que se realiza a través del cumplimiento del procedimiento por ella establecida y tiene unos términos y condiciones específicos.
- (ii) Se considera necesario llevar a cabo una prueba piloto con el propósito de evaluar los procedimientos implementados y corregir los posibles errores que se presenten en el desarrollo de las pruebas.

De esta manera, Colpensiones considera que el término señalado en el Decreto es cumplible como quiera que los proyectos de implementación de los BEP'S están adelantados, así como el proyecto piloto. Sin embargo, deberá someterse al cumplimiento de los requerimientos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia en los términos que la misma establezca.

**17. ¿Para la atención de los BEPS Colpensiones tiene previsto ampliar su planta de personal? De ser así, en qué cantidad y en caso contrario como se va a atender esta nueva obligación cuando la capacidad operativa y humana de Colpensiones está concentrada en el trabajo generado por el régimen de prima media?**

De acuerdo con lo establecido tanto en el Acto Legislativo 01 de 2005 como en la Ley 1328 de 2009 y en el documento CONPES 156 de septiembre 11 de 2012, resulta necesario realizar un ajuste institucional en COLPENSIONES de modo que pueda asumir la gestión y administración de los Beneficios Económicos Periódicos – BEP'S, que la ley le ha confiado dentro de sus funciones generales de competencia, tanto en términos de una dependencia orgánica responsable, como en términos de la planta de personal con la cual se debe dotar a la empresa para cumplir con su



cometido en esta materia, tal y como lo señala el numeral 6 de las “Recomendaciones” del Documento CONPES:

*“6. Solicitar a Colpensiones, con el acompañamiento de las entidades competentes, diseñar en su estructura orgánica una unidad para la administración de los BEPS, y definir el modelo operativo de implementación, el mecanismo de recaudo y el sistema de información, y realizar el trámite respectivo ante la Superintendencia Financiera para obtener el aval correspondiente. En el diseño de la estructura orgánica participará la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa”.*

Con fundamento en lo anterior, la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones celebró el Contrato de Consultoría No. 032 del 15 de marzo de 2013 que se encuentra en ejecución y cuyo objeto es realizar el estudio técnico para definir la estructura organizacional requerida por Colpensiones para que asuma la gestión y administración de los Beneficios Económicos Periódicos, BEP’S, la planta de personal requerida, las fichas del Manual de Funciones y los proyectos de actos administrativos y el acompañamiento en el trámite del mismo.

En consecuencia, una vez tramitado el Estudio Técnico por la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones ante el Gobierno Nacional previa autorización de la Junta Directiva, para la aprobación de la modificación de la estructura organizacional de así establecerse, además de la modificación de la planta de personal, para la administración de los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, se espera contar con los respectivos Decretos que permitan atender los procesos y funciones antes señaladas.

**18. ¿Sírvese manifestar si usted puso en conocimiento de la Junta Directiva de Colpensiones la situación actual de la entidad con relación a la asunción de la nueva tarea respecto de los BEPS. De ser así cual ha sido la respuesta entregada al respecto, que apoyo ha recibido?**

Los proyectos que se vienen adelantando para el diseño e implementación de los BEPS, el avance y estado del proyecto general han sido presentados en las sesiones de la Junta Directiva, contando con la aprobación pertinente.

**19. La Superintendencia Financiera realizó una serie de observaciones frente a la operación de Colpensiones. ¿Qué acciones ha adelantado Colpensiones para cumplir con las observaciones presentadas por la mencionada Superintendencia?**

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio 2012091798020000 informó sobre los resultados del Proceso de Inspección, cuyo objetivo era evaluar el plan de trabajo o Estrategia prevista por Colpensiones para resolver las solicitudes de Prestaciones Económicas, así como los derechos de petición pendientes de atender por el ISS, a la entrada en operación de Colpensiones.

Así mismo, solicitó a Colpensiones fortalecer inmediatamente y de una manera significativa, los recursos disponibles para evacuar en el menor tiempo posible los trámites recibidos del ISS en Liquidación y para cumplir oportunamente con los términos de Ley y con los compromisos con sus afiliados; además requiere que Colpensiones, elabore *“un Estudio que determine cuales son los recursos necesarios para afrontar la situación actual y proyectada a tres años, el cual debe considerar el número de oficinas y puntos de atención, el número de empleados por actividad, elementos tecnológicos, los procesos, la infraestructura y cualquier otro elemento que se requiera...”*

Al respecto Colpensiones mediante oficio No.2013\_166016 remite el Plan de Acción diseñado por Colpensiones, para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima media con Prestación Definida, con el fin de cumplir oportunamente con los términos de ley y, los compromisos adquiridos con los afiliados

Cualquier información o aclaración adicional que requiera ese despacho, estaremos prestos a suministrarla a la mayor brevedad.

Cordialmente,



**PEDRO NEL OSPINA SANTA MARÍA**  
Presidente